



BUPATI KAPUAS
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
NOMOR 148/DISKOMINFO TAHUN 2018
TENTANG
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PADA SATUAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS

BUPATI KAPUAS,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terintegrasi, maka perlu membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional (SP4N) di Kabupaten Kapuas.
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Kapuas tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Daerah Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

- Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 12. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 6 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas Tahun Anggaran 2018 (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2017 Nomor 6);
 13. Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2017 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas Tahun Anggaran 2018.

Memperhatikan: 1. Keputusan Bupati Kapuas Nomor 64/DISKOMINFO TAHUN 2018 tanggal 16 Januari 2018 tentang Tim Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Kabupaten Kapuas.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas, dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertugas melakukan pengelolaan Pengaduan online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Kapuas dengan rincian tugas sebagai berikut :
1. Pembina
 - a. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kapuas yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
 - b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kapuas.

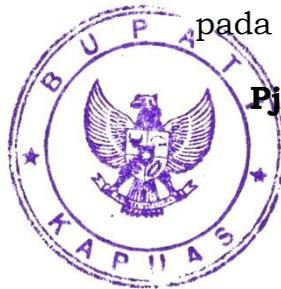
2. Penanggungjawab/ Ketua
 - a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - c. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
3. Anggota
 - a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - b. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
 - c. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
 - d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
 - e. Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/ Ketua.
4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin
 - a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola pengaduan di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
5. Pejabat Penghubung
 - a. Menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
 - b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - c. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;

- d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.
- e. Menyampaikan laporan secara triwulan kepada PPID Utama terhadap aduan yang telah ditindak lanjuti maupun yang belum ditindak lanjuti lingkup Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

KETIGA : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kuala Kapuas
pada tanggal 3 April 2018



Pjs. BUPATI KAPUAS,


ERMAL SUBHAN

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia di Jakarta
Up. Deputi Bidang Pelayanan Publik.
2. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia di Jakarta
Up. Bidang Aparatur dan Pelayanan Publik.
3. Kepala Dinas Kominfo, Persandian dan Statistik di Palangka Raya
4. Ketua DPRD Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
5. Inspektur Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
6. Kepala Bagian Organisasi Setda. Kab. Kapuas di Kuala Kapuas

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
NOMOR 148/DISKOMINFO TAHUN 2018
TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PADA SATUAN ORGANISASI
PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL KABUPATEN KAPUAS**

- Pembina : 1. Bupati Kapuas
2. Wakil Bupati Kapuas
- Penanggung Jawab/Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten Kapuas
- Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kab. Kapuas
2. Inspektur Kabupaten Kapuas
3. Kepala Bagian Organisasi Setda.
Kabupaten Kapuas

Pengelola Pengaduan / Tim Admin :

No.	Nama Admin	Jabatan	No. HP	e-Mail
1.	Gusti Mahfuz, S.Kom, MA	Kepala Seksi Pengelola Komunikasi Publik Diskominfo Kab. Kapuas	085251961352	gusti@kapuaskab.go.id
2.	Jesty Norisofia, S.Pt, MA	Kepala Seksi Layanan e- Government Diskominfo Kab. Kapuas	082350496633	jesty@kapuaskab.go.id
3.	Nerylia Paulina, S.STP, M.AP	Kasubag. Tata Lasakana Setda. Kab. Kapuas	085220036305	paulinanerylia@yahoo.com

Pejabat Penghubung :

1	Pejabat Penghubung	Sekretaris /PPID Pembantu pada SOPD di Kabupaten Kapuas
---	--------------------	--



Pjs. BUPATI KAPUAS,

ERMAL SUBHAN

