BUPATI SANGGAU
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPUTUSAN BUPATI SANGGAU
NOMOR: 138/DISKOMINFO/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SANGGAU

BUPATI SANGGAU,

Menimbang :

a. bahwa dengan adanya pergantian pejabat dan perubahan nomenklatur jabatan pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau, maka Keputusan Bupati Nomor : 99/DISKOMINFO/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Sanggau, perlu diganti;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Sanggau, perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024;

9. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;

10. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 33 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;

11. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 31 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau;

12. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 65 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Sanggau, yang terdiri dari Pembina, Admin Instansi/Organisasi, Pejabat Penghubung dan Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan Bupati ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas mengelola pengaduan dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Sanggau.

KETIGA : Uraian tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU tercantum dalam Lampiran II Keputusan Bupati ini.

KEEMPAT : Struktur Organisasi Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU tercantum dalam Lampiran III Keputusan Bupati ini.

KELIMA : Pada saat Keputusan Bupati ini mulai berlaku, maka Keputusan Bupati Nomor: 99/DISKOMINFO/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Sanggau, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, maka akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sanggau
pada tanggal 1 Maret 2022

BUPATI SANGGAU,

ttd

PAOLUS HADI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

PEMERINTAH KABUPATEN SEKRETARIAT DAERAH SANGGAU

Dr. MARINA RONA, SH, MH
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19770315 200502 2 002

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN BUPATI SANGGAU
NOMOR : 138/DISKOMINFO/2022
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SANGGAU

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN SANGGAU

A. PEMBINA

NO	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Bupati Sanggau	Pengarah I
2.	Wakil Bupati Sanggau	Pengarah II
3.	Sekretaris Daerah Kabupaten Sanggau	Penanggung Jawab
4.	Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Sanggau	Ketua
5.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau	Wakil Ketua
6.	Inspektur Kabupaten Sanggau	Sekretaris
7.	Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sanggau	Anggota
8.	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Sanggau	Anggota

B. ADMIN INSTANSI/ORGANISASI

NO	NAMA ADMIN	JABATAN	NOMOR HP	E-MAIL
1.	Ishak, S.Sos. M.A.P	Pranata Humas Ahli Muda	081345011169	diskominfo_lapor1@sanggau.go.id
2.	Servious Yoris Padagi, S.I.Kom	Analis Persandian	081253072008	serviousyp@sanggau.go.id

C. PEJABAT PENGHUBUNG DAN ADMIN UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN (UPP)

NO	PERANGKAT DAERAH / BUMD	JABATAN DALAM SP4N-LAPOR	KET
1.	Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sanggau (44 Perangkat Daerah)	Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR	Nama, jabatan pokok, nomor HP/WA dan alamat email Pejabat Penghubung dan Admin UPP dicantumkan dalam Surat Perintah Tugas Sekretaris Daerah.
		Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) SP4N-LAPOR	
2.	BUMD (Perumda Air Minum Tirta Pancur Aji)	Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR	
		Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) SP4N-LAPOR	

BUPATI SANGGAU,

ttd

PAOLUS HADI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

Dr. MARINA RONA, SH, MH
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19770315 200502 2 002

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN BUPATI SANGGAU
NOMOR : 138/DISKOMINFO/2022
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SANGGAU

URAIAN TUGAS TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SANGGAU

A. PEMBINA

1. Pengarah
   a. memberikan arahan secara umum kepada Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Sanggau; dan
   b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Sanggau.
2. Penanggung Jawab
   a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Sanggau yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
   b. menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
   c. melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan; dan
   d. melaporkan hasil evaluasi kepada Pengarah sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.
3. Ketua
   a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target output yang ditetapkan;
   b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
   c. memimpin, mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan publik; dan
   d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan publik kepada Penanggung Jawab.
4. Wakil Ketua
   a. membantu Ketua dalam melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
   b. membantu Ketua dalam melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan

c. membantu Ketua dalam memimpin, mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan publik.

5. Sekretaris

a. membantu Ketua dan Wakil Ketua dalam melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
b. membantu Ketua dan Wakil Ketua dalam melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
c. membantu Ketua dan Wakil Ketua dalam memimpin, mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan publik.

6. Anggota

a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan publik;
c. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua; dan
d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan publik kepada Ketua.

B. ADMIN INSTANSI/ORGANISASI

1. menindaklanjuti pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR di level nasional;
2. menyalurkan/mendisposisikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
3. melakukan pemantauan atas tindak lanjut serta penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
4. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah, jenis dan kategori pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
5. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional SP4N-LAPOR, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

C. PEJABAT PENGHUBUNG

1. menginformasikan pengaduan yang diterima kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja;
2. melakukan koordinasi dengan unit teknis penyelenggara untuk menentukan tindak lanjut pengaduan;
3. menjawab pengaduan sesuai dengan kebijakan organisasi penyelenggara/satuan kerja dan/atau memberikan arahan kepada admin unit penyelenggara pelayanan; dan

4. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja.

D. ADMIN UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN (UPP)

1. memeriksa pengaduan yang masuk secara berkala pada aplikasi SP4N-LAPOR;
2. melaporkan pengaduan yang diterima kepada pejabat penghubung pada organisasi penyelenggara/satuan kerja; dan
3. menjawab pengaduan sesuai arahan dari pejabat penghubung organisasi penyelenggara/satuan kerja.

BUPATI SANGGAU,

ttd

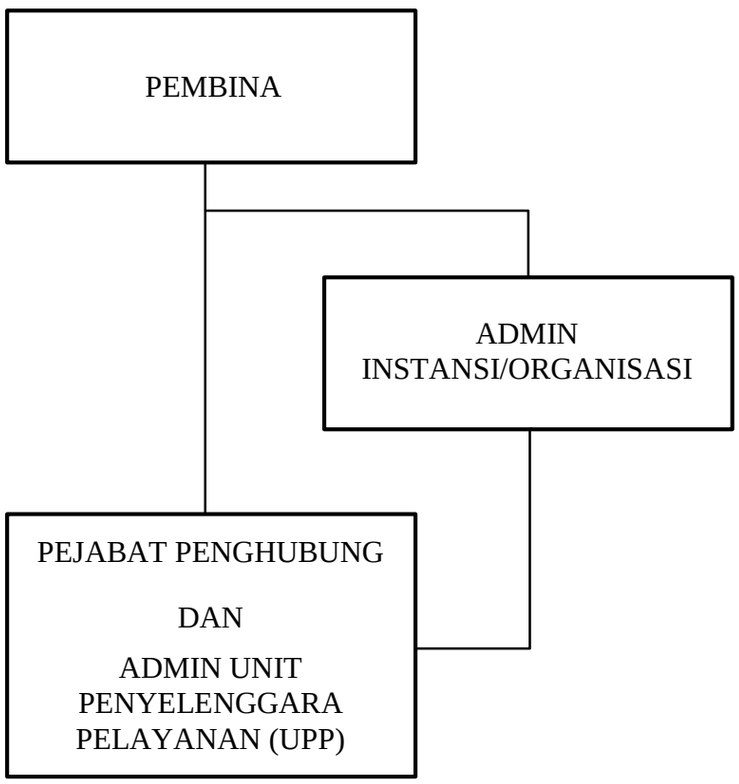
PAOLUS HADI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

Dr. MARINA RONA, SH, MH
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19770315 200502 2 002

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN BUPATI SANGGAU
NOMOR : 138/DISKOMINFO/2022
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SANGGAU

STRUKTUR ORGANISASI TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SANGGAU



BUPATI SANGGAU,

ttd

PAOLUS HADI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

Dr. MARINA RONA, SH, MH
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19770315 200502 2 002