



BUPATI KAPUAS
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
NOMOR: 609/ DISKOMINFOSANIK TAHUN 2024

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI KABUPATEN KAPUAS

BUPATI KAPUAS,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
 - b. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terintegrasi, maka perlu membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Kapuas;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Kapuas;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan 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) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin Dan Daerah Tingkat II Tabalong Dengan Mengubah Undang-Undang Darurat 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 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2035), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2021 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 63);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 4 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 85);
18. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2013 Nomor 21);
19. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 1 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2019 Nomor 1);
20. Peraturan Bupati Kabupaten Kapuas Nomor 31 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2023 Nomor 31) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Kapuas Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Kapuas Nomor 31 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas Tahun Anggaran 2024;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :**
- KESATU :** Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Kapuas, dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEDUA :** Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertugas melakukan pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Kapuas dengan rincian tugas sebagai berikut :

1. Pembina

- a. Melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
- b. Menetapkan Sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. Menetapkan pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
- d. Menetapkan Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
- e. Menetapkan Sekretaris Perangkat Daerah, Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah, Kepala Bagian Umum Sekretariat DPRD sebagai Pejabat Penghubung; dan
- f. Menetapkan Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian atau Jabatan Fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan pada Kecamatan sebagai Pejabat Pelaksana.

2. Pengarah

Bertanggungjawab kepada Pembina dengan tugas :

- a. Memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
- b. Membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

3. Penanggungjawab

Bertanggungjawab kepada Pengarah dengan tugas :

- a. Memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
- b. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

4. Pejabat Pengelola Pengaduan

Bertanggungjawab kepada Pembina melalui Pengarah dengan tugas :

- a. Mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
- b. Menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
- c. Menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
- d. Mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
- e. Melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
- f. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
- g. Menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
- h. Melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

5. Pejabat Penghubung Bertanggungjawab kepada Penanggungjawab dengan tugas :
 - a. Berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 - b. Menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - c. Meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 - d. Memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - e. Menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
 - f. Menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
 - g. Memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
 - h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

6. Pejabat Pelaksana Bertanggungjawab kepada Penanggungjawab dengan tugas :
 - a. Menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - b. Memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
 - c. Memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
 - d. Memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

KETIGA : Struktur Organisasi Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Kapuas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

KEEMPAT : Pengaduan publik bisa disampaikan secara langsung maupun tidak langsung dengan memuat paling sedikit informasi :

- a. Identitas Pengadu;
- b. Substansi pengaduan;
- c. Pihak yang terlibat;
- d. Waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- e. Bukti pendukung apabila tersedia.

KELIMA : Bagi Pejabat Penghubung pada OPD wajib menindaklanjuti aduan yang masuk paling lama 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima dan memberikan jawaban dengan baik dan rinci disertai dengan foto maupun bukti dokumen.

- KEENAM** : Pejabat Penghubung yang tidak menindaklanjuti aduan yang masuk paling lama 14 (empat belas) hari akan diberi teguran lisan oleh Tim Pengelola Layanan LAPOR dan apabila masih belum ditindaklanjuti maka akan diberi teguran tertulis oleh Ketua Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan.
- KETUJUHU** : Tanggapan pengadu yang sudah ditindaklanjuti oleh Pejabat Penghubung atau Pejabat Pelaksana Selesai dan Ditutup apabila dalam jangka paling lama 10 (sepuluh) hari pengadu tidak memberikan tanggapan.
- KEDELAPAN** : Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan akan ditindaklanjuti oleh Inspektorat Daerah.
- KESEMBILAN** : Kepala Perangkat Daerah wajib menggunakan pengaduan publik SP4N-LAPOR sebagai pengaduan satu pintu serta mensosialisasikannya pada kanal-kanal komunikasi pada perangkat daerah dan UPTD seperti : website, spanduk, baleho, x-banner dan leaflet/brosur.
- KESEPULUH** : Kepala Perangkat Daerah agar dapat menunjuk 1 (satu) orang ASN maupun Tenaga Kontrak sebagai operator dalam SP4N-LAPOR.
- KESEBELAS** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas.
- KEDUA BELAS** : Dengan ditetapkannya Keputusan Bupati ini, maka Keputusan Bupati Kapuas Nomor: 119/DISKOMINFO TAHUN 2024 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Kapuas dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETIGA BELAS** : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kuala Kapuas
pada tanggal 16 Oktober 2024



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 Komunikasi dan Informatika, 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 Sekretariat Daerah Kab. Kapuas di Kuala Kapuas

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
 NOMOR : 609/DISKOMINFOSANTIK TAHUN 2024
 TENTANG
 TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
 PUBLIK SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
 PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
 LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
 RAKYAT (LAPOR) DI KABUPATEN KAPUAS

**SUSUNAN KELEMBAGAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
 PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KAPUAS**

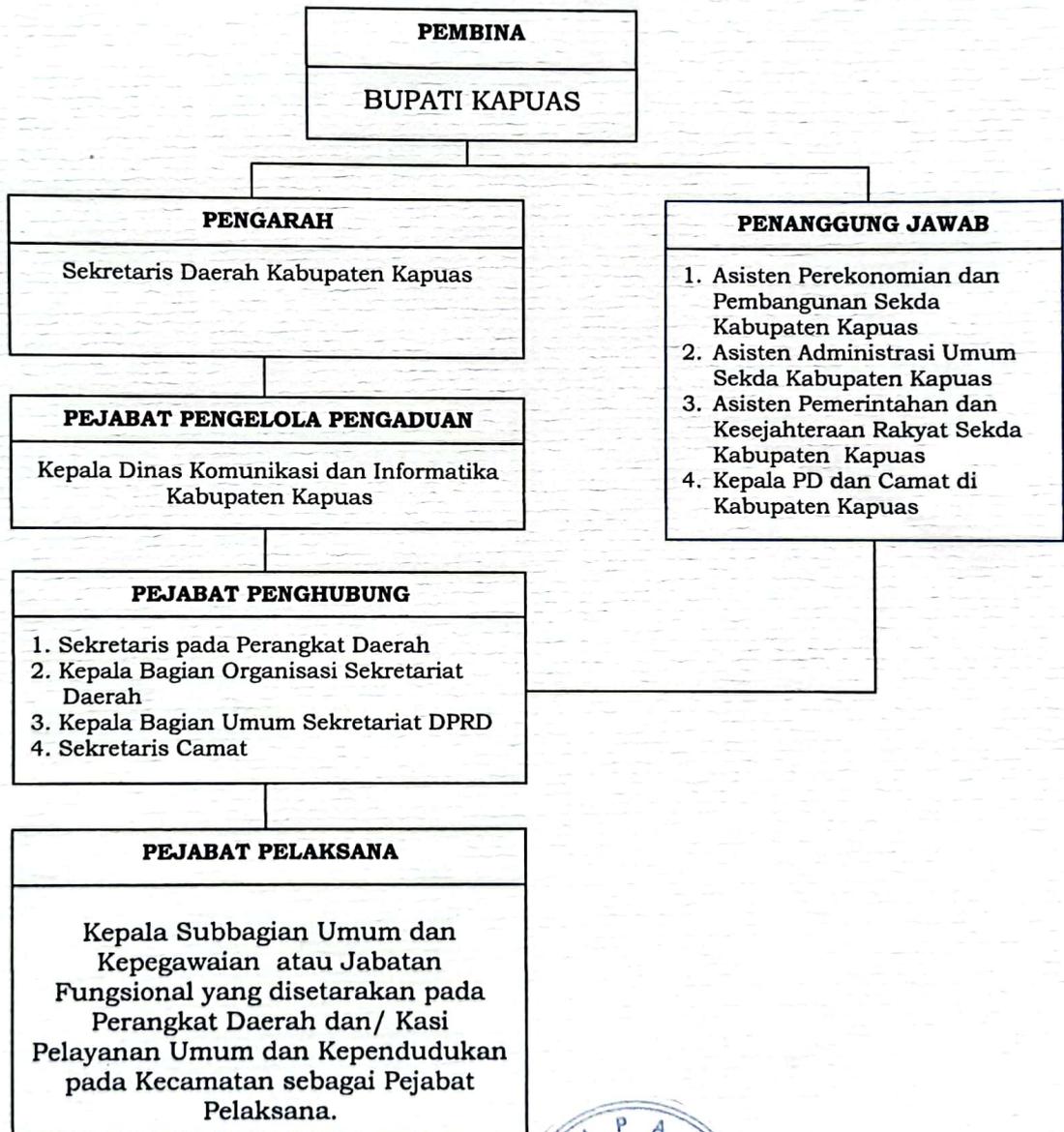
NO	JABATAN DALAM PLID	KETERANGAN JABATAN / INSTANSI
1	2	3
1	Pembina	Bupati Kapuas
2	Pengarah	Sekretaris Daerah Kabupaten Kapuas
3	Penanggungjawab	1. Asisten Perekonomian dan Pembangunan Sekda Kabupaten Kapuas 2. Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Kapuas 3. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekda Kabupaten Kapuas 4. Kepala PD dan Camat di Kabupaten Kapuas
4	Pejabat Pengelola Pengaduan	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kapuas
5	Pejabat Penghubung	1. Sekretaris pada Perangkat Daerah 2. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian Umum Sekretariat DPRD 4. Sekretaris Camat
6	Pejabat Pelaksana	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian atau Jabatan Fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan pada Kecamatan sebagai Pejabat Pelaksana.

Pj. BUPATI KAPUAS,

 DARLIANSJAH

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
NOMOR: 609/DISKOMINFOSANTIK TAHUN 2024
TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT (LAPOR) DI KABUPATEN KAPUAS

**STRUKTUR KELEMBAGAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KAPUAS**



Pj. BUPATI KAPUAS,
DARLIANSJAH