



WALIKOTA PAGAR ALAM

PROVINSI SUMATERA SELATAN

KEPUTUSAN WALIKOTA PAGAR ALAM

NOMOR 221 TAHUN 2021

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT PADA SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL PADA SATUAN KERJA
PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH
KOTA PAGAR ALAM

WALIKOTA PAGAR ALAM,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Pagar Alam;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Walikota Pagar Alam tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Pagar Alam.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Pagar Alam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4115);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Rwepublik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
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 Diubah Terakhir kali Dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pegelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
9. Peraturan Walikota Pagar Alam Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan

Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam (Lembaran Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2016 Nomor 51);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Pagar Alam, dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Pagar Alam sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Pembina/Pengarah

- 1) Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Pagar Alam yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- 2) Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Pagar Alam.

b. Penanggung jawab

- 1) Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- 2) Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- 3) Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi

penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

c. Anggota

- 1) Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- 2) Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- 4) Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina / Penanggung jawab;
- 5) Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab / Ketua.

d. Pengelola Pengaduan / Tim Admin

- 1) Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N level Nasional untuk ditindak lanjuti;
- 2) Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
- 3) Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- 4) Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

e. Pejabat Penghubung

- 1) Menginformasikan pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja yang ditindaklanjuti;

- 2) berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- 3) menjawab pengaduan kepada organisasi penyelenggara/satuan kerja;
- 4) memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja.

KETIGA : Keputusan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pagar Alam
pada tanggal 8 SEPTEMBER 2021

WALIKOTA PAGAR ALAM

dto

ALPIAN MASKONI

Lampiran Keputusan Walikota Pagar Alam

Nomor : 221 Tahun 2021

Tentang : Tim Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Pagar Alam

Tanggal : 8 September Tahun 2021

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)
PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM**

- | | |
|-------------------|---|
| Pembina /Pengarah | : Sekretaris Daerah Kota Pagar Alam |
| Penanggung Jawab | : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam |
| Ketua | : Kepala Bidang Pengelolaan Data Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam |
| Wakil Ketua | : Kepala Seksi Pengelola Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam |
| Sekretaris | : Kepala Seksi Publikasi dan Media Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam |
| Anggota | : 1. Kepala Seksi Pengelolaan Data dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam
2. Auditor Muda Irban Wilayah 3 pada Inspektorat Kota Pagar Alam
3. Pelaksana pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam |

PENGELOLA PENGADUAN / TIM ADMIN

No	Nama Admin	Jabatan
1	Oki Pasma Jayanti, Amd. Kom	Operator Komputer
2	Fahrorrozi, S.Kom	Operator Komputer

PEJABAT PENGHUBUNG LAPORI-SP4N

No	Nama SKPD	Nama Penghubung / Jabatan
1	Inspektorat Kota Pagar Alam	Inspektur Pembantu 3
2	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pagar Alam	1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Protokol 2. Pelaksana pada Tata Usaha dan Protokol
3	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pagar Alam	1. Sekretaris Polisi Pamong Praja 2. Kepala Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum Satuan Polisi Pamong Praja
4	Dinas Lingkungan Hidup Kota Pagar Alam	1. Kepala Sub Bagian Umum 2. Pranata Laboratorium Kesehatan Pertama
5	Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam	1. Kepala Sub Bagian Umum 2. Pelaksana Sekretariat
6	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak Kota Pagar Alam	Kepala Sub Bagian Umum
7	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha	Kepala Sub Bagian Umum

	Kecil Menengah Kota Pagar Alam	
8	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pagar Alam	1. Kepala Sub Bagian Umum 2. Pelaksana pada Sekretariat
9	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pagar Alam	1. Analis Permasalahan Hukum 2. Analis Permasalahan Hukum
10	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam	1. Kepala Seksi Informasi, Pengaduan, Konsultasi dan Evaluasi Layanan 2. Pelaksana Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
11	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pagar Alam	Kepala Bidang Pengelolaan, Layanan dan Pelestarian Bahan Pustaka
12	Dinas Pertanian Kota Pagar Alam	Kepala Seksi Metode dan Informasi
13	Dinas Perhubungan Kota Pagar Alam	Kepala Sub bagian Umum
14	Dinas Sosial Kota Pagar Alam	Kepala Bidang Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial
15	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pagar Alam	1. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian 2. Kepala Sub Bagian Keuangan Perencanaan dan BMD
16	Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Pagar Alam	Kepala Sub Bagian Umum
17	Dinas Kesehatan Kota Pagar Alam	1. Kepala Bidang Pelayanan dan Sumber Daya Kesehatan 2. Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan
18	Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kota Pagar Alam	Kepala Sub Bagian Umum
19	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan	1. Pelaksana Teknik Tata Bangunan dan Pemukiman Bidang

	Pertanahan Kota Pagar Alam	Kawasan Pemukiman
		2. Analis Permasalahan Hukum Bidang Pertanahan
20	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam	1. Kepala Sub Bagian Umum 2. Kepala Sub Bagian Perencanaan
21	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam	1. Kepala Sub Bagian Umum 2. Pelaksana Bidang Pemerintahan dan Pengembangan Manusia
22	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pagar Alam	Kepala Sub Bagian Umum
23	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pagar Alam	1. Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 2. Kepala Bidang Penanganan Konflik dan Kewaspadaan Nasional
24	Badan Keuangan Daerah Kota Pagar Alam	1. Kepala Sub Bagian Umum 2. Kepala Sub Bagian Perencanaan
25	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pagar Alam	1. Kepala Sub Bagian Umum 2. Kepala Sub Bagian Perencanaan
26	Kecamatan Dempo Utara	Sekretaris Kecamatan
27	Kecamatan Dempo Selatan	Sekretaris Kecamatan
28	Kecamatan Pagar Alam Utara	Sekretaris Kecamatan
29	Kecamatan Dempo Tengah	Sekretaris Kecamatan
30	Kecamatan Pagar Alam Selatan	Sekretaris Kecamatan
31	Bagian Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam	Kepala Sub Bagian Monitoring dan Evaluasi

32	Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam	1. Kepala Sub Bagian Bantuan Hukum 2. Pelaksana Bantuan Hukum
33	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam	Kepala Sub Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik
34	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam	Kepala Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi
35	Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
36	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam	Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Advokasi/Pembinaan Barang dan Jasa
37	Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam	Kepala Sub Bagian Sosial dan Budaya
38	Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Pagar Alam	Kepala Sub Bagian Pemerintahan dan Otonomi Daerah
39	Rumah Sakit Umum Daerah Besemah Kota Pagar Alam	1. Kepala Sub Bagian Umum 2. Kepala Bidang Pelayanan

WALIKOTA PAGAR ALAM

dto

ALPIAN MASKONI