



**BUPATI SINTANG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPUTUSAN BUPATI SINTANG
NOMOR : 100.3.3.2/1233/DISKOMINFO/2024**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PENUNJUKAN PEJABAT PENGHUBUNG PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
KABUPATEN SINTANG
TAHUN 2024**

BUPATI SINTANG,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, terkoordinasi, dan dapat direspon sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, maka perlu dibentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Sintang;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati Sintang tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Sintang Tahun 2024.
- 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);

3. Undang-undang...

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 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 856);
7. 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 3557);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2009;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;

12. Peraturan...

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Lembaran Negara Tahun 2018 Nomor 1726);
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Lembaran Negara Tahun 2020 Nomor 650);
13. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sintang (Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2020 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Nomor 6);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kabupaten Sintang Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2023 Nomor 13);
17. Peraturan Bupati Sintang Nomor 95 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang.
- 18.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Sintang Tahun 2024, dengan Susunan Tim Koordinasi dan Pejabat Penghubung sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Keputusan ini.

KEDUA ...

KEDUA : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Pembina

1. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Sintang yang meliputi Organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
2. melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah Kabupaten Sintang;
3. mengarahkan dan memberikan petunjuk kepada Penanggung Jawab/Ketua dan Anggota Tim dalam penanganan tindak lanjut pengaduan masyarakat lingkup Kabupaten Sintang.

b. Penanggung jawab/Ketua

1. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
2. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola pengaduan pelayanan publik melalui SP4N;
3. menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;
4. mendistribusikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
5. memberikan tanggapan awal pengaduan berdasarkan pertanyaan yang sering diajukan;
6. melakukan evaluasi secara berkala atas kinerja pengelolaan pengaduan;
7. menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang;
8. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat dan;
9. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

c. Koordinator Bidang Monitoring dan Evaluasi

1. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang;
2. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban.

d. Koordinator ...

d. Koordinator Bidang Tata Kelola

1. melakukan kegiatan penataan, koordinasi dan evaluasi kelembagaan perangkat daerah;
2. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi 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. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/ Ketua.

d. Pengelola Pengaduan/Tim Administrator

1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
2. mendistribusikan pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau Pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
3. melakukan Pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
4. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
5. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola LAPOR-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
6. menyalurkan pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau Pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
7. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
8. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
9. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional LAPOR-SP4N untuk diteruskan kembali apabila tidak sesuai dengan kewenangannya.

e. Pejabat ...

e. Pejabat Penghubung

1. menginformasikan pengaduan kepada Kepala Organisasi Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
2. berkoordinasi dengan Unit Teknis Penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
3. menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;
4. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
5. menjawab Pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah;
6. memberikan informasi kepada pejabat pengelola pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat pengaduan;
7. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana (unit teknis);
8. memberikan Laporan Atas Tindak Lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Perangkat Daerah;

KETIGA : Masa kerja Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, berlaku selama 1 (satu) tahun, terhitung sejak ditetapkannya Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. biaya sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sintang Tahun Anggaran 2024;
- b. apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini, akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sintang
pada tanggal 25 April 2024
BUPATI SINTANG,

JAROT WINARNO

Tembusan Yth :

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta.
2. Gubernur Kalimantan Barat Cq. Inspektur Provinsi Kalimantan Barat di Pontianak.
3. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sintang di Sintang.
4. Sekretaris Daerah Kabupaten Sintang di Sintang.
5. Inspektur Kabupaten Sintang di Sintang.
6. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sintang di Sintang.
7. Kepala Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang di Sintang.

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN BUPATI SINTANG
 NOMOR : 100.3.3.2/2272/DISKOMINFO/2024
 TANGGAL : 25 APRIL 2024
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
 PENGADUAN DAN PENUNJUKAN PEJABAT
 PENGHUBUNG PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI
 DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM
 PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 NASIONAL KABUPATEN SINANG TAHUN 2024

SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
 PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN SINTANG TAHUN 2024

NO	NAMA / JABATAN POKOK	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
1	Bupati Sintang	Pembina
2	Sekretaris Daerah Kabupaten Sintang	Penanggung Jawab
3	Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sintang	Ketua
BIDANG MONITORING DAN EVALUASI		
4	Inspektur Kabupaten Sintang	Koordinator
5	Sampe Ritonga, S.E / Inspektur Pembantu Bidang Pengawasan V Inspektorat Kabupaten Sintang	Anggota
6	Antonius Noven, SH/ Auditor Pertama pada Inspektur Pembantu Bidang Pengawasan V Inspektorat Kabupaten Sintang	Anggota
7	Rabin Berry, S.H/ Analis Pengaduan Masyarakat pada Inspektur Pembantu Bidang Pengawasan V Inspektorat Kabupaten Sintang	Anggota
BIDANG TATA KELOLA		
8	Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang	Koordinator
9	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang	Anggota
10	Eggy Triyudha, S.H /Analis Pelayanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang	Anggota

TIM ADMINISTRATOR		
11	Ida Ziasniati, S.Sos, M.Si/Kepala Bidang Informas Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang	Koordinator
12	Fenny Parwandi, S.Kom/ Paranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Dinas Komuniasi dan Informatika Kabupaten Sintang	Anggota
13	Rica Yulviana, S.Sos/ Paranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Dinas Komuniasi dan Informatika Kabupaten Sintang	Anggota
14	Doni Irwanto, S.Kom/ Pranata Komputer Ahli Pertama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang	Anggota
15	Fiqri Himawan, S.Kom/Pranata Komputer Ahli Pertama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang	Anggota



BUPATI SINTANG,

JAROT WINARNO

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN BUPATI SINTANG
 NOMOR : 100.3.3.2/2272/DISKOMINFO/2024
 TANGGAL : 25 APRIL 2024
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI
 PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
 PENUNJUKAN PEJABAT PENGHUBUNG
 PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM
 PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
 PUBLIK NASIONAL KABUPATEN SINTANG
 TAHUN 2024

DAFTAR PEJABAT PENGHUBUNG PADA TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
 LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM
 PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
 KABUPATEN SINTANG TAHUN 2024

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	JABATAN PEJABAT PENGHUBUNG PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
1	2	3
1	Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang
2	Sekretariat DPRD Kabupaten Sintang	Kepala Bagian Tata Usaha
3	Inspektorat Kabupaten Sintang	Sekretaris
4	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sintang	Sekretaris
5	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sintang	Sekretaris
6	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sintang	Sekretaris
7	Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang	Sekretaris
8	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sintang	Sekretaris
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang	Sekretaris
10	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sintang	Sekretaris
11	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sintang	Sekretaris

12	Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang	Sekretaris
13	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang	Sekretaris
14	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Sintang	Sekretaris
15	Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang	Sekretaris
16	Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Sintang	Sekretaris
17	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sintang	Sekretaris
18	Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sintang	Sekretaris
19	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sintang	Sekretaris
20	Dinas Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Sintang	Sekretaris
21	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Sintang	Sekretaris
22	Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sintang	Sekretaris
23	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang	Sekretaris
24	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sintang	Sekretaris
25	Dinas Perhubungan Kabupaten Sintang	Sekretaris
26	Dinas Pertanian dan Perkebunan Kabupaten Sintang	Sekretaris
27	Dinas Sosial Kabupaten Sintang	Sekretaris
28	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sintang	Sekretaris
29	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang	Sekretaris
30	Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang	Kepala Bidang Kesekretariatan

31	Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kabupaten Sintang	Sekretaris
32	Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Sintang	Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan
33	Kecamatan Sintang	Sekretaris
34	Kecamatan Sungai Tebelian	Sekretaris
35	Kecamatan Kalam Permai	Sekretaris
36	Kecamatan Dedai	Sekretaris
37	Kecamatan Binjai Hulu	Sekretaris
38	Kecamatan Sepauk	Sekretaris
39	Kecamatan Tempunak	Sekretaris
40	Kecamatan Kayan Hilir	Sekretaris
41	Kecamatan Kayan Hulu	Sekretaris
42	Kecamatan Ketungau Hilir	Sekretaris
43	Kecamatan Ketungau Tengah	Sekretaris
44	Kecamatan Ketungau Hulu	Sekretaris
45	Keacamatan Serawai	Sekretaris
46	Kecamatan Ambalau	Sekretaris



BUPATI SINTANG,

JAROT WINARNO