



BUPATI SANGGAU  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPUTUSAN BUPATI SANGGAU  
NOMOR: 99/DISKOMINFO/2021

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 426 Tahun 2019 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 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, 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 Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau;
12. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 31 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Sanggau, yang terdiri dari Pengarah, 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 : Biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sanggau.
- KEENAM : Pada saat Keputusan Bupati ini mulai berlaku, maka Keputusan Bupati Nomor 426 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Sanggau, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : 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 Februari 2021

BUPATI SANGGAU,  
TTD  
PAOLUS HADI



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN BUPATI SANGGAU  
 NOMOR : 99/DISKOMINFO/2021  
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN  
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SANGGAU

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SANGGAU

A. PENGARAH

NO	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Bupati Sanggau	Pembina
2.	Wakil Bupati Sanggau	Pembina
3.	Sekretaris Daerah Kabupaten Sanggau	Penanggung Jawab/ Ketua
4.	Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Sanggau	Anggota
5.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau	Anggota
6.	Inspektur Kabupaten Sanggau	Anggota
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	Kasi Pengelolaan Informasi Publik	081345011169	diskominfo_lapor1@sanggau.go.id
2.	Servius Yoris Padagi, S.I.Kom	Staf Diskominfo	081253072008	serviousyp@sanggau.go.id

C. PEJABAT PENGHUBUNG/ADMIN UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN (UPP) :

No.	Perangkat Daerah / BUMD	Jabatan Dalam SP4N - LAFOR	Keterangan
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 (PDAM Pancur Aji)	Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR	
		Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) SP4N-LAPOR	



BUPATI SANGGAU,

TTD

PAOLUS HADI

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN BUPATI SANGGAU  
NOMOR : 99/DISKOMINFO/2021  
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SANGGAU

URAIAN TUGAS TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SANGGAU

A. PENGARAH:

1. Pembina

- a. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Sanggau yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
- b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Sanggau.

2. Penanggung Jawab/ 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; dan
- c. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

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 masyarakat;
- c. Menyampaikan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat.
- d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab; dan
- e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/ Ketua.

B. ADMIN INSTANSI/ORGANISASI DAN ADMIN UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN (UPP):

1. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR di level Nasional untuk ditindaklanjuti;

2. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
3. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
4. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis 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 kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja untuk ditindaklanjuti;
2. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
3. Menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja; dan
4. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/ satuan kerja.

BUPATI SANGGAU,

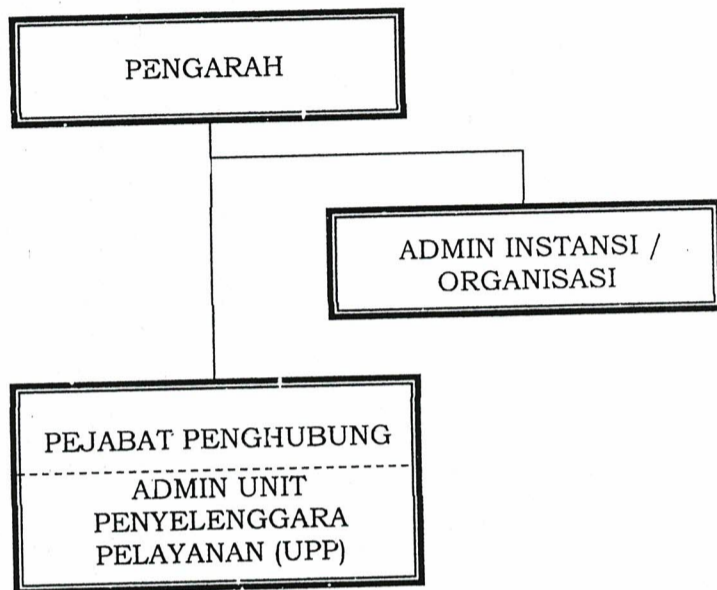
TTD

PAOLUS HADI



LAMPIRAN III : KEPUTUSAN BUPATI SANGGAU  
NOMOR : 99/DISKOMINFO/2021  
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

