



BUPATI KAPUAS  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS  
NOMOR : 108 /DISKOMINFOSANTIK TAHUN 2024

TENTANG

TIM PENGELOLA LAYANAN ADMIN PENGADUAN PUBLIK LAPOR  
KABUPATEN KAPUAS TAHUN 2024

BUPATI KAPUAS,

- Menimbang :
- a. 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;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Kapuas tentang Tim Pengelola Layanan Admin Pengaduan Publik LAPOR Kabupaten Kapuas Tahun 2024;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Daerah 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 Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan 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 Layanan Admin Pengaduan Publik LAPOR Kabupaten Kapuas Tahun 2024, dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tugas Tim Pengelola Layanan Pengaduan Publik Kabupaten Kapuas Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

**1. Pengarah**

- a. Pengarah berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan publik di Kabupaten Kapuas yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan di Kabupaten Kapuas.
- c. Melakukan pengawasan terhadap jalannya pengelolaan pengaduan publik di Kabupaten Kapuas;

**2. Penanggung Jawab**

- a. Menyusun rencana pengembangan dan inovasi dalam peningkatan pengelolaan pengaduan Publik.
- b. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan layanan pengaduan Publik.

### **3. Ketua**

- a. Melakukan pengelolaan terhadap layanan pengaduan Publik di Kabupaten Kapas.
- c. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan publik.
- d. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan Publik.
- e. Mendampingi Perangkat Daerah apabila terjadi Sengketa pengaduan Publik di tingkat Perangkat Daerah.
- f. Memberikan pembinaan kepada pengelola pengaduan publik di tingkat Perangkat Daerah.
- g. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan bahan informasi, pengaduan di setiap Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas.

### **4. Sekretaris**

- a. Melakukan koordinasi dengan pengelola pengaduan publik pada perangkat daerah untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian sengketa informasi maupun pengaduan di tingkat Perangkat Daerah.
- b. Mengumpulkan, menyimpan, mengolah dan mengompilasi bahan dan data layanan informasi, pengaduan publik pada perangkat daerah.
- c. Membuat program perencanaan pengembangan layanan Informasi, pengaduan publik di Kabupaten Kapuas.
- d. Menyajikan informasi dan aspirasi dalam suatu layanan sistem informasi yang cepat, tepat dan akuntabel.
- e. Membuat laporan semester dan tahunan pengelolaan informasi, pengaduan publik di Kabupaten Kapuas.
- f. Melakukan pemantauan secara berkala terhadap pengelolaan layanan informasi, pengaduan publik pada perangkat daerah dan disampaikan kepada Penanggung Jawab.

### **5. Anggota 1**

Membidangi Sekretariat Pengelolaan Pengaduan publik.

- a. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan bahan informasi, pengaduan di setiap Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas.
- b. Melakukan koordinasi dengan pengelola informasi, pengaduan pada perangkat daerah untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian sengketa informasi maupun pengaduan di tingkat Perangkat Daerah.
- c. Melakukan pemantauan secara berkala terhadap pengelolaan layanan informasi, pengaduan pada perangkat daerah dan disampaikan kepada Penanggung Jawab.
- d. Memberikan pelayanan terhadap permintaan informasi maupun pengaduan publik.

## 7. Anggota 2

Membidangi Pengelolaan Pengaduan Publik dengan Tugas:

- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola pengaduan di level Nasional untuk ditindaklanjuti.
- b. Operator Pengaduan Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), Memverifikasi dan Mengkoordinasikan Aduan yang Masuk kepada Admin Instansi Perangkat Daerah
- c. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan.
- d. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara.
- e. Membuat laporan rekapitulasi terhadap aduan yang masuk semester dan tahunan.

KETIGA

: Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal 1 Februari 2024.

Ditetapkan di Kuala Kapuas  
Pada tanggal 03 Maret 2024



Pj. BUPATI KAPUAS,

ERLIN HARDI

**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. Ketua DPRD Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
4. Kepala Dinas Kominfo, Persandian dan Statistik di Palangka Raya
5. Inspektur Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
6. Arsip

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS  
NOMOR : 108 /DISKOMINFO TAHUN 2024  
TENTANG  
TIM PENGELOLA LAYANAN ADMIN  
PENGADUAN PUBLIK LAPOR KABUPATEN  
KAPUAS TAHUN 2024

SUSUNAN TIM PENGELOLA LAYANAN ADMIN PENGADUAN PUBLIK LAPOR  
KABUPATEN KAPUAS TAHUN 2024

NO	JABATAN DALAM PLID	KETERANGAN JABATAN / INSTANSI
1	2	3
1	Pengarah	Bupati Kapuas
2	Penanggungjawab	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kapuas
3	Ketua	Kepala Bidang Pengelola Informasi dan Komunikasi Publik
4	Sekretaris	Gusti Mahfuz, S.Kom, MA / Pranata Humas Ahli Muda
5	Anggota	Helda Mukhlisah, S.Pd.I / Pranata Humas Ahli Muda Dinas Kominfo Kabupaten Kapuas.  Dedy Purnadibrata, SE, M.AP / Pranata Humas Ahli Muda Dinas Kominfo Kabupaten Kapuas.  Norcahya Tri Nugraha Sakti, S.Ikom / Pranata Humas Pertama  Ayu Lestari, S.Pd / Tenaga Kontrak  Asri Noviana, S.Kom/ Tenaga Kontrak

 Pj. BUPATI KAPUAS,  
ERLIN HARDI