



KEPUTUSAN BUPATI PANDEGLANG

NOMOR 060.05/Kep.191-Huk/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI,
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG
SISTEM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG

BUPATI PANDEGLANG,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan BAB II Huruf B angka 4 Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, perlu dibentuk Pembentukan Tim Koordinasi, Pengelolaan Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dengan Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
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 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 13 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lampiran Daerah Kabupaten Pandeglang Tahun 2021 Nomor 13);

Memperhatikan : Peraturan Bupati Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi, Pengelolaan Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dengan Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran

Keputusan ini.

KEDUA : Tugas Tim Koordinasi, Pejabat Penghubung dan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, adalah sebagai berikut:

a. Tim Koordinasi;

1. menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
2. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang;
3. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Perangkat Daerah, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
4. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
5. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
6. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
7. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat.

b. Pengelola Pengaduan/Admin Instansi:

1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR! di level Nasional untuk ditindaklanjuti jika bukan kewenangan maka laporan dikembalikan kepada Admin Nasional;
2. menyalurkan pengaduan kepada Pejabat Penghubung di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
3. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
4. menerima tanggapan/jawaban laporan pengaduan dari Pejabat Penghubung;
5. memberikan tanggapan/jawaban laporan pengaduan kepada Admin Nasional; dan
6. melakukan evaluasi pengelola pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang

diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.

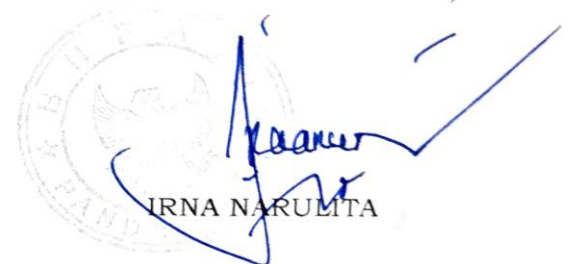
c. Pejabat Penghubung:

1. menerima dan meneruskan laporan pengaduan kepada unit kerja di perangkat daerah untuk di tindaklanjuti;
2. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja;
3. memberikan tanggapan/jawaban laporan pengaduan pada perangkat daerah; dan
4. menerima dan meneruskan kembali tanggapan/jawaban laporan pengaduan kepada pengelola pengaduan/Admin Instansi.

KETIGA : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pandeglang
pada tanggal 18 April 2022
BUPATI PANDEGLANG,



IRNA NARULITA

Tembusan:

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
2. Gubernur Banten
3. Inspektur Kabupaten Pandeglang

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI PANDEGLANG
NOMOR : 060.05/Kep.191-Huk/2022
TANGGAL : 18 April 2022

SUSUNAN TIM KOORDINASI,
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG
SISTEM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG

A. TIM KOORDINASI

- PEMBINA : Bupati Pandeglang
- KETUA : Sekretaris Daerah Kabupaten Pandeglang
- SEKRETARIS : Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang
- ANGGOTA : 1. Inspektur Kabupaten Pandeglang
2. Kepala Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pandeglang
3. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Pandeglang
4. Kepala Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang
5. Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda pada Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang

B. PENGELOLA PENGADUAN/ADMIN INSTANSI

NO	JABATAN POKOK	EMAIL
1.	Kepala Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang	diskomsantikpandeglang@gmail.com
2.	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda pada Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang	ppidkabpandeglang@gmail.com

C. PEJABAT PENGHUBUNG

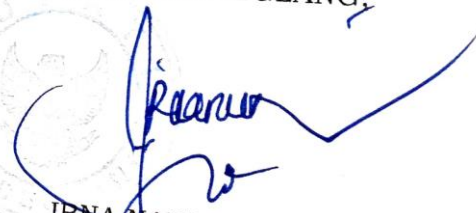
NO	INSTANSI	ADMIN	USER	EMAIL
1	2	3	4	5
1	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah raga	Sekretaris Dinas	disdikpdg	disdik1@pandeglangkab.go.id
2	Dinas Kesehatan	Sekretaris Dinas	dinkespdg	dinkes1@pandeglangkab.go.id
3	Diskomsantik	Sekretaris Dinas	diskomsantikpdg	diskomsantik@pandeglangkab.go.id
4	Sekretariat Daerah	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	setdapdg	setda1@pandeglangkab.go.id
5	Inspektorat	Sekretaris Dinas	inspektoratpdg	inspektorat@pandeglangkab.go.id
6	Dinas Sosial	Sekretaris Dinas	dinsospdg	dinsos1@pandeglangkab.go.id
7	Satpol PP	Sekretaris	satpolpdg	satpolpp@pandeglangkab.go.id
8	DP2KBP3A	Sekretaris Dinas	dp2kbp3apdg	dp2kbp3a@pandeglangkab.go.id
9	Disdukcapil	Sekretaris Dinas	disdukcapilpdg	disdukcapil@pandeglangkab.go.id
10	Sekretariat DPRD	Kepala Bagian Umum	setwanpdg	setwan@pandeglangkab.go.id
11	DPMPD	Sekretaris Dinas	dpmpdpdg	dpmpd@pandeglangkab.go.id
12	DPMPTSP	Sekretaris Dinas	dpmptsppdg	dpmptsp1@pandeglangkab.go.id
13	Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan	Sekretaris Dinas	dinkoperindagpdg	dinkoperindag@pandeglangkab.go.id
14	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	Sekretaris Dinas	disparbudpdg	disparbud@pandeglangkab.go.id
15	Disnakertrans	Sekretaris Dinas	disnakertranspdg	disnakertrans@pandeglangkab.go.id
16	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	Sekretaris Dinas	distapangpdg	<u>distapang@pandeglangkab.go.id</u>
17	DPUPR	Sekretaris Dinas	dpuprpdRg	dpupr@pandeglangkab.go.id
18	Dinas Perikanan	Sekretaris Dinas	diskanpdg	diskan@pandeglangkab.go.id
19	BPBD	Sekretaris Badan	bpbdpdg	bpbd1@pandeglangkab.go.id

1	2	3	4	5
20	Bappeda	Sekretaris Badan	bappedapdg	bappeda1@pandeglangkab.go.id
21	BPKD	Sekretaris Badan	bpkdpdg	bpkd1@pandeglangkab.go.id
22	Badan Pendapatan Daerah	Sekretaris Badan	bapendapdg	bapenda@pandeglangkab.go.id
23	Badan Kesbangpol	Sekretaris Badan	kesbangpolpdg	kesbangpol@pandeglangkab.go.id
24	BKPSDM	Sekretaris Badan	bkpsdmpdg	bkpsdm@pandeglangkab.go.id
25	DPKPP	Sekretaris Dinas	dpkpppdg	dpkpp@pandeglangkab.go.id
26	Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris Dinas	dinaslhpdg	dinaslh@pandeglangkab.go.id
27	Dinas Perpustakaan dan Arsip	Sekretaris Dinas	dispusippdg	dispusip@pandeglangkab.go.id
28	Dinas Perhubungan	Sekretaris Dinas	dishubpdg	dishub@pandeglangkab.go.id
29	RSUD Berkah	Wakil Direktur Umum dan Keuangan	rsudberkahpdg	rsudberkah@pandeglangkab.go.id
30	Kecamatan Angsana	Sekretaris Camat	angsanakec	angsanakec@pandeglangkab.go.id
31	Kecamatan Banjar	Sekretaris Camat	banjarkec	banjarkec@pandeglangkab.go.id
32	Kecamatan Bojong	Sekretaris Camat	bojongkec	bojongkec@pandeglangkab.go.id
33	Kecamatan Cadasari	Sekretaris Camat	cadasarikec	<u>cadasarikec@pandeglangkab.go.id</u>
34	Kecamatan Carita	Sekretaris Camat	caritakec	caritakec@pandeglangkab.go.id
35	Kecamatan Cibaliung	Sekretaris Camat	cibaliungkec	cibaliungkec@pandeglangkab.go.id
36	Kecamatan Cibitung	Sekretaris Camat	cibitungkec	cibitungkec@pandeglangkab.go.id
37	Kecamatan Cigeulis	Sekretaris Camat	cigeuliskecpdg	cigeuliskec@pandeglangkab.go.id
38	Kecamatan Cikedal	Sekretaris Camat	cikedalkec	cikedalkec@pandeglangkab.go.id
39	Kecamatan Cikeusik	Sekretaris Camat	cikeusikkec	cikeusikkec@pandeglangkab.go.id
40	Kecamatan Cimanggu	Sekretaris Camat	cimanggukec	cimanggukec@pandeglangkab.go.id
41	Kecamatan Cimanuk	Sekretaris Camat	cimanukkecpdg	cimanukkec@pandeglangkab.go.id

1	2	3		5
42	Kecamatan Cipeucang	Sekretaris Camat	cipeucangkec	cipeucangkec@pandeglangkab.go.id
43	Kecamatan Cisata	Sekretaris Camat	cisatakec	cisatakec@pandeglangkab.go.id
44	Kecamatan Jiput	Sekretaris Camat	jiputkec	jiputkec@pandeglangkab.go.id
45	Kecamatan Kaduhejo	Sekretaris Camat	kaduhejokec	kaduhejokec@pandeglangkab.go.id
46	Kecamatan Karangtanjung	Sekretaris Camat	karangtanjungkec	karangtanjungkec@pandeglangkab.go.id
47	Kecamatan Koroncong	Sekretaris Camat	koroncongkec	koroncongkec@pandeglangkab.go.id
48	Kecamatan Labuan	Sekretaris Camat	labuankec	labuankec@pandeglangkab.go.id
49	Kecamatan Majasari	Sekretaris Camat	majasarikec	majasarikec@pandeglangkab.go.id
50	Kecamatan Mandalawangi	Sekretaris Camat	mandalawangikec	mandalawangikec@pandeglangkab. go.id
51	Kecamatan Mekarjaya	Sekretaris Camat	mekarjayakecpdg	mekarjayakec@pandeglangkab.go.id
52	Kecamatan Menes	Sekretaris Camat	meneskec	meneskec@pandeglangkab.go.id
53	Kecamatan Munjul	Sekretaris Camat	munjulkecpdg	munjulkec@pandeglangkab.go.id
54	Kecamatan Pagelaran	Sekretaris Camat	pagelarankec	pagelarankec@pandeglangkab.go.id
55	Kecamatan Pandeglang	Sekretaris Camat	pandeglangkec	<u>pandeglangkec@pandeglangkab.go. id</u>
56	Kecamatan Panimbang	Sekretaris Camat	panimbangkecpdg	<u>panimbangkec@pandeglangkab.go. id</u>
57	Kecamatan Patia	Sekretaris Camat	patiakec	patiakec@pandeglangkab.go.id
58	Kecamatan Picung	Sekretaris Camat	picungkec	picungkec@pandeglangkab.go.id
59	Kecamatan Pulosari	Sekretaris Camat	pulosarikecpdg	pulosarikec@pandeglangkab.go.id
60	Kecamatan Saketi	Sekretaris Camat	saketikec	saketikec@pandeglangkab.go.id
61	Kecamatan Sindangresmi	Sekretaris Camat	sindangresmikec	sindangresmikec@pandeglangkab. go.id
62	Kecamatan Sobang	Sekretaris Camat	sobangkec	sobangkec@pandeglangkab.go.id
63	Kecamatan Sukaresmi	Sekretaris Camat	sukaresmikec	sukaresmikec@pandeglangkab.go.id

1	2	3		5
64	Kecamatan Sumur	Sekretaris Camat	sumurkec	sumurkec@pandeglangkab.go.id

BUPATI PANDEGLANG,



IRNA NARULITA