



WALIKOTA PALOPO
PROVINSI SULAWESI SELATAN

KEPUTUSAN WALIKOTA PALOPO

NOMOR : 255 / V / 2021

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (LAPOR SP4N) PEMERINTAH KOTA
PALOPO TAHUN 2021**

WALIKOTA PALOPO,

- 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 (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pemerintah Kota Palopo;
- b. bahwa berdasarkan surat keputusan Walikota Palopo Nomor : 356/x/2018 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional bagi Pemerintah Daerah sudah tidak sesuai dengan susunan personil pada masing - masing Perangkat Daerah sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan Keputusan Walikota Palopo
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa dan Kota Palopo di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4186);

3. 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 Atas 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);
4. 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);
5. 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);
6. Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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 diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
8. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

9. Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah 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);
10. 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);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara nasional;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) 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 2018 Nomor 157);
15. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Palopo dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA

: Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut .:

1. Pembina
 - a. Memberikan pembinaan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Palopo;
 - b. Memberikan arahan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Palopo.
2. Penanggung jawab
 - a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Palopo;
 - b. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di perangkat Daerah berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan; dan
 - c. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
3. Ketua
 - a. Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - b. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
4. Sekretaris
 - a. Merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - b. Melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
5. 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. Memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah dan masyarakat;
 - d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada ketua; dan
 - e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.

6. Pengelola Pengaduan/ Tim Admin
 - a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)
 - b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah atau pejabat di lingkungan masing – masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - d. Melakukan evaluasi pengelolaan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
 - e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;

7. Pejabat/Petugas Penghubung
 - a. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelolaan pengaduan media cetak maupun media elektronik;
 - b. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan kepada masyarakat pengguna layanan secara langsung maupun melalui media cetak dan media elektronik;
 - c. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
 - e. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
 - f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Pimpinan Perangkat Daerah, yang selanjutnya Pimpinan Perangkat Daerah melaporkan kepada Walikota Palopo.

8. Sekretariat
 - a. Membantu pelaksanaan tugas – tugas Sekretaris dalam administrasi pelaporan pengaduan;
 - b. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Sekretaris.

KETIGA : Dalam rangka membantu kelancaran pelaksanaan tugas Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA dibentuk Sekretariat yang berkedudukan di Dinas Komunikasi dan Informatika.

KEEMPAT : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Palopo melalui DPA Dinas Komunikasi Dan Informatika dengan Kode Rekening Nomor 2.16.2-16.0.00.0.00.01.02

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir dengan sendirinya pada akhir Tahun Anggaran 2021, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan didalamnya, akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

KEPUTUSAN ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab.

Ditetapkan di Palopo
pada tanggal 18 Mei 2021

WALIKOTA PALOPO,

Drs.H.M. JUDAS AMIR, M.H.

Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Di Makassar;
2. Ketua DPRD Kota Palopo di Palopo;
3. Inspektur Kota Palopo di Palopo;
4. Kepala BPKAD Kota Palopo di Palopo;
5. Peringgal.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN WALIKOTA PALOPO

NOMOR : 255 / V / 2021 TANGGAL : 18 Mei 2021

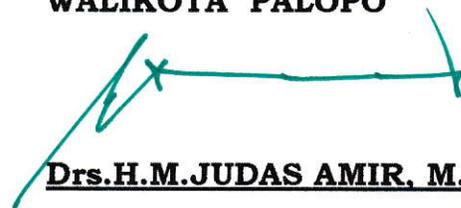
**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL (LAPOR SP4N) PEMERINTAH KOTA PALOPO
TAHUN 2021**

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	2	3
I.	Pelindung	Walikota Palopo
II.	Pembina	Wakil Walikota Palopo
III.	Penanggung Jawab	Sekretaris Daerah Kota Palopo
IV.	Ketua	Asisten Pemerintahan dan Kesra Setda Kota Palopo
V.	Wakil Ketua	Asisten Administrasi Umum Setda Kota Palopo
VI.	Sekretaris	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palopo
VII.	Anggota	1. Inspektur Kota Palopo 2. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah
VIII.	Pengelola Pengaduan/Tim Admin	1. Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik pada Dinas Komunikasi dan Informatika 2. Unsur Staf Dinas Komunikasi dan Informatika
IX.	Pejabat/Petugas Pengubung 1. Bagian Administrasi Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah 2. Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah 3. Bagian Hukum Sekretariat Daerah 4. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah 5. Bagian Umum Sekretariat Daerah 6. Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah	Kepala Sub Bagian Pengembangan Otonomi Daerah Kepala Sub Bagian Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan Kepala Sub Bagian Dokumentasi dan Publikasi Kepala Sub Bagian Ketatalaksanaan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Kepala Sub Bagian Perekonomian

1	2	3
7. Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah	Kepala Sub Bagian Dokumentasi, Hubungan Masyarakat dan Protokol	
8. Inspektorat	Sekretaris	
9. Dinas Pendidikan	Sekretaris	
10. Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan	Sekretaris	
11. Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana	Sekretaris	
12. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Sekretaris	
13. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sekretaris	
14. Dinas Penanaman Modal, Layanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Mikro	Sekretaris	
15. Dinas Perdagangan	Sekretaris	
16. Dinas Tenaga Kerja	Sekretaris	
17. Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris	
18. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	Sekretaris	
19. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Sekretaris	
20. Dinas Perhubungan	Sekretaris	
21. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	Sekretaris	
22. Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris	
23. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Sekretaris	
24. Satuan Polisi Pamong Praja	Sekretaris	
25. Badan Kepegawaian Daerah	Sekretaris	

1	2	3
26. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	Sekretaris	
27. Badan Pendapatan Daerah	Sekretaris	
28. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Sekretaris	
29. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Sekretaris	
30. Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris	
31. Rumah Sakit Umum Daerah	Kepala Bagian Tata Usaha	
32. Kecamatan Wara		
33. Kecamatan Wara Utara		
34. Kecamatan Wara Selatan		
35. Kecamatan Wara Timur		
36. Kecamatan Wara Barat		
37. Kecamatan Sendana		
38. Kecamatan Mungkajang		
39. Kecamatan Bara		
40. Kecamatan Telluwanua		
41. Perusahaan Air Minum Tirta Mangkaluku		

WALIKOTA PALOPO



Drs.H.M.JUDAS AMIR, M.H