



WALIKOTA PALANGKA RAYA

KEPUTUSAN WALIKOTA PALANGKA RAYA

NOMOR 188.45/ 134 /TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2020

WALIKOTA PALANGKA RAYA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kota Palangka Raya;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota Palangka Raya tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kota Palangka Raya Tahun 2020;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1965 tentang Pembentukan Kotapradja Palangka Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2753);

2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Republik Indonesia 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5234 Sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 12 Tahun 2011 tentangh Pembentukan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 No 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No 6398);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 diubah dengan Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Tahun 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 6 Tahun 2019, Tambahan Lembaran Daerah Palangka Raya No 2);
13. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 24 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Palangka Raya Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 24, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 19);
14. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 45 Tahun 2019 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kota Palangka Raya (Berita Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2016 Nomor 47);
15. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 63 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Palangka Raya Tahun Anggaran 2020 (Berita Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2019 Nomor 63);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA PALANGKA RAYA TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2020.

KESATU : Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kota Palangka Raya Tahun 2020, sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Ini.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kota Palangka Raya Tahun 2020, sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, terdiri atas:

- a. Tim Koordinasi
 1. Pembina I;
 2. Pembina II;
 3. Penanggung Jawab/Ketua; dan
 4. Anggota
- b. Petugas Administrator;
- c. Pejabat Penghubung; dan
- d. Operator

KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, mempunyai tugas sebagaimana berikut :

A. TIM KOORDINASI

- a. Pembina :
 1. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Palangka Raya;
 2. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Palangka Raya.

b. Penanggung Jawab / Ketua :

- 1) Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan pengaduan dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerja, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- 2) Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- 3) Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat.

c. Anggota :

- 1) Melakukan Koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- 2) Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- 4) Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggungjawab/Ketua;
- 5) Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggungjawab/Ketua.

B. PETUGAS ADMINISTRATOR :

- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dilevel Nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya;

- d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan
- e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelola pengaduan Nasional, Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

C. PEJABAT PENGHUBUNG :

- a. Menginformasikan pengaduan kepada Kepala Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya untuk ditindaklanjuti;
- b. Berkoordinasi dengan Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya;
- c. Menjawab pengaduan pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya;
- d. Memberikan laporan tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya.

D. OPERATOR :

Menginput jawaban tindak lanjut pengaduan ke aplikasi LAPOR.

KEEMPAT : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Palangka Raya Tahun Anggaran 2020 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) masing-masing Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya.

KELIMA : Keputusan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal 1 Januari 2020 sampai dengan tanggal 31 Desember 2020

Ditetapkan di Palangka Raya
Pada tanggal 17 Maret 2020



LAMPIRAN

KEPUTUSAN WALIKOTA PALANGKA RAYA

NOMOR 188.45/134/2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN

PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR

PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DANPENGADUAN

ONLINE RAKYAT KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2020

A. TIM KOORDINASI

NO	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1	Walikota Palangka Raya	Pembina
2	Wakil Walikota Palangka Raya	Pembina
3	Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya	Penanggung Jawab/Ketua
4	Kepala Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya	Anggota

B. PETUGAS ADMINISTRATOR

No	NAMA/JABATAN POKOK	e-mail
1	Sekretaris Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya	Menur65@asn.palangkaraya.go.id
2	Kepala Bidang Pengelola Informasi Publik pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya	Menur65@asn.palangkaraya.go.id
3	Kepala Seksi Layanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya	Menur65@asn.palangkaraya.go.id

1	2	3
4	Kepala Seksi Kemitraan Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya	Menur65@asn.palangkaraya.go.id
5	Julian Fitrahadi, S.T JFU Pengendali Jaringan Komunikasi pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya	Menur65@asn.palangkaraya.go.id
6	I Gusti Bagus Swadarma, S.H JFU Analis Publikasi Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya	Menur65@asn.palangkaraya.go.id
C. PEJABAT / PETUGAS PENGHUBUNG		
1	Kepala Seksi Kehumasan dan Layanan Informasi pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya	Kominfo@palangkaraya.go.id
2	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya	disdukcapil@palangkaraya.go.id
3	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya	dpmptsp@palangkaraya.go.id

1	2	3
4	Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya	rsudkota@palangkaraya.go.id
5	Sekretaris Pada Inspektorat Kota Palangka Raya	Inspektorat@palangkaraya.go.id
6	Sekretaris Pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya	disdik@palangkaraya.go.id
7	Sekretaris pada Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya	dinkes@palangkaraya.go.id
8	Sekretaris pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya	dinsos@palangkaraya.go.id
9	Kepala Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya	dishub@palangkaraya.go.id
10	Sekretaris pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palangka Raya	disbudpar@palangkaraya.go.id
11	Sekretaris pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangka Raya	pupr@palangkaraya.go.id
12	Sekretaris pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kota Palangka Raya	prkp@palangkaraya.go.id
13	Sekretaris pada Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM dan Perindustrian Kota Palangka Raya	kukm@palangkaraya.go.id
14	Kepala Sub Bagian Umum Kepegawaian pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Palangka Raya	ketpang@palangkaraya.go.id
15	Sekretaris Dinas Perikanan Kota Palangka Raya	Diskannak@palangkaraya.go.id

1	2	3
16	Kepala Seksi Pemantapan dan Standarisasi Lembaga Layanan Pemberdayaan Perempuan dan Anak Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kota Palangka Raya	disdalduk@palangkaraya.go.id
17	Kepala Bidang Penataan Lingkungan Hidup pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palangka Raya	dlh@palangkaraya.go.id
18	Sekretaris pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palangka Raya	dppk@palangkaraya.go.id
19	Sekretaris pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya	dpk@palangkaraya.go.id
20	Sekretaris pada Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya	disnaker@palangkaraya.go.id
21	Kepala Bidang Mutasi pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Palangka Raya	bkpp@palangkaraya.go.id
22	Sekretaris pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya	bpkad@palangkaraya.go.id
23	Sekretaris pada Badan Pengelola Pajak dan Restribusi Kota Palangka Raya	bpprd@palangkaraya.go.id
24	Sekretaris pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Kota Palangka Raya	bappeda@palangkaraya.go.id

1	2	3
25	Sekretaris pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palangka Raya	bpbd@palangkaraya.go.id
26	Sekretaris pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palangka Raya	satpolpp@palangkaraya.go.id
27	Kasi Pelayanan Masyarakat Kecamatan Rakumpit	Kec-rakumpit@palangkaraya.go.id
28	Sekretaris pada Kecamatan Sabangau	Kec-sabangau@palangkaraya.go.id
29	Sekretaris pada Camat Bukit Batu	Kec-bukitbatu@palangkaraya.go.id
30	Sekretaris Camat Jekan Raya	Kec-jeikanraya@palangkaraya.go.id
31	Sekretaris Camat Pahandut	Kec-pahandut@palangkaraya.go.id
32	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	pdam_plk@yahoo.com
33	Kepala Sub Bagian Aspirasi dan Kerjasama Set DPRD Kota Palangka Raya	setwan@palangkaraya.go.id
34	Sekretariat Daerah Kota Palangka Raya	Setwan@palangkaraya.go.id
35	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palangka Raya	Kesbangpol@palangkaraya.go.id

D. OPERATOR		
No	1	2
1	Sekretariat Daerah Kota Palangka Raya	Mario Palentino
2	Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya	Elby Stepano Apriliano
3	Inspektorat Kota Palangka Raya	Antonio Christo
4	Badan Perencana Pembangunan Daerah Penelitian dan Pembangunan Kota Palangka Raya	Endang Indrati, S.Si
5	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya	Yenny Setia Lestari, S.E
6	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya	Andreas Kamajaya, S.T
7	Badan Pengelola Pajak dan Restribusi Kota Palangka Raya	Utin Diah Pitaloka, S.STP
8	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palangka Raya	Christian Tito
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palangka Raya	Rivo Nugraha Bahen, S.E
10	Dinas Pendidikan Palangka Raya	Yasin Chusin, A.Md.Ak
11	Dinas Lingkungan Hidup	Frengki Setia Praja, S.H.,M.H
11	Dinas Sosial Kota Palangka Raya	Miliyana Sarlini
13	Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya	Nor Sobariah, S.T
14	Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga Kota Palangka Raya	Aberianto, A.Md.Par
15	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangka Raya	Putriati, S.P I Wayan Sumadi, S.Pd

No	1	2
16	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanian Kota Palangka Raya	Frans Siswanto, A.Md
17	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Palangka Raya	Hj. Riska Yulianti, S.Pi
18	Dinas Perikanan Kota Palangka Raya	Ditha Apriliasari, S.P
19	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya	Alimurjani, S.P
20	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palangka Raya	Elisabeth Dumaraya Sirait, S.P Herdi Yunus, S.T Ari Sanang, A.Ma
21	Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perindustrian Kota Palangka Raya	Agustina , S.IP
22	Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya	Ika Kartika Dewi
23	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya	Yulia Kristalia
24	Dinas Kesehatan	Yosie Utami, SKM Holly Triyana, A.Md.Keb
25	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya	Raja Arie Anasthia Putri, S.IP
26	Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Kota Palangka Raya	Mila Sari Brahma Putra, S.T
27	Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Palangka Raya	Irawati, S.E.,M.Si

No	1	2
28	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palangka Raya	Ima Erviani, S.E
29	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya	Alfrita Qurnia Devi, S.T
30	Kecamatan Rakumpit	Zainal Arifin, A.Md
31	Kecamatan Pahandut	Armada Heriyadi
32	Kecamatan Sabangau	Yunia Susanti
33	Kecamatan Jekan Raya	Arfa Yoga Saputra, S.IP
34	Kecamatan Bukit Batu	Dewi Arisonae, S.Pd
35	Perusahaan Daerah Air Minum	Refly Tricahyo Punuh, S.E

