



BUPATI PURWAKARTA
PROVINSI JAWA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI PURWAKARTA
NOMOR : 491.05/Kep.95-Diskominfo/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
PENGADUAN LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA

BUPATI PURWAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk tim koordinasi pengelolaan pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Purwakarta;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Purwakarta tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Purwakarta;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan

- Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
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 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);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 6. 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);
 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 8. 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);

9. 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);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Purwakarta Tahun 2020 Nomor 2);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk tim koordinasi pengelolaan pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta.
- KEDUA : Susunan tim dan alamat korespondensi pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA : Tim Koordinasi dan petugas Administrator sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Pembina :
 - 1) pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Purwakarta yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran yang memadai; dan
 - 2) memberikan pembinaan, kebijakan, dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Purwakarta;
 - b. Penanggung Jawab/Ketua :
 - 1) melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja

pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di satuan kerja, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;

- 2) melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- 3) memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian 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) melaksanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi 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 dan penanggung jawab; dan
- 5) anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/ketua.

d. Pengelola Pengaduan/Tim Admin :

- 1) melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level nasional untuk ditindaklanjuti;
- 2) menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggaraan/satuan kerja atau pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- 3) melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggaraan dan organisasi penyelenggaraan;

- 4) melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
- 5) menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional LAPOR-SP4N untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

e. Pejabat Penghubung :

- 1) menginformasikan pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja untuk ditindaklanjuti;
- 2) berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggaraan yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- 3) menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggaraan/satuan kerja; dan
- 4) memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Purwakarta.

KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purwakarta
pada tanggal 4 Januari 2022

↓ BUPATI PURWAKARTA ↓


ANNE RATNA MUSTIKA

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI PURWAKARTA
NOMOR : 491.05/Kep. 95-Diskominfo/2022
TANGGAL : 4 Januari 2022
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
PENGADUAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT DAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
PURWAKARTA

A. SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN LAPOR DAN SP4N

- I . Pembina : Bupati
- II . Penanggungjawab/Ketua : Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Purwakarta
- III. Anggota :
1. Ketua DPRD
 2. Kepala Inspektorat Daerah
 3. Kepala Dinas Pendidikan
 4. Kepala DISPORAPARBUD
 5. Kepala Dinas Kesehatan
 6. Kepala Dinas Sosial P3A
 7. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
 8. Kepala DPMPTSP
 9. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil
dan Menengah, Perdagangan dan
Perindustrian
 10. Kepala Disnakertrans
 11. Kepala Diskominfo
 12. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan
Tata Ruang
 13. Kepala Dinas Perumahan dan
Kawasan Permukiman
 14. Kepala Dishub
 15. Kepala Dispangtan
 16. Kepala Dinas Lingkungan Hidup
 17. Kepala Dinas Arsip dan
Perpustakaan
 18. Kepala POLPP
 19. Kepala BKPSDM
 20. Kepala BKAD
 21. Kepala BAPENDA
 22. Kepala BAPELITBANGDA
 23. Kepala Dinas Pemadam Kebakaran
dan Penyelamatan
 24. Kepala Disnakan
 25. Kepala DPMD
 26. Kepala DPPKB
 27. Kepala TU Kesbangpol
 28. Kepala Bagian Umum Sekretariat
Daerah
 29. Camat Se Kabupaten Purwakarta
 30. Lurah Se Kabupaten Purwakarta
 31. Kepala Desa Se Kabupaten
Purwakarta

- IV. Pengelolaan Pengaduan/ Tim Admin :
1. Sekretaris DPRD
 2. Sekretaris Inspektorat Daerah
 3. Sekretaris Dinas Pendidikan
 4. Sekretaris DISPORAPARBUD
 5. Sekretaris Dinas Kesehatan
 6. Sekretaris Dinas Sosial P3A
 7. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 8. Sekretaris DPMPTSP
 9. Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian
 10. Sekretaris Disnakertrans
 11. Sekretaris Diskominfo
 12. Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang
 13. Sekretaris Dinas Perumahan dan Permukiman
 14. Sekretaris Dishub
 15. Sekretaris Dispangtan
 16. Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup
 17. Sekretaris Dinas Arsip dan Perpustakaan
 18. Sekretaris POLPP
 19. Sekretaris BKPSDM
 20. Sekretaris BKAD
 21. Sekretaris BAPENDA
 22. Sekretaris BAPELITBANGDA
 23. Sekretaris Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
 24. Sekretaris Disnakan
 25. Sekretaris DPMD
 26. Sekretaris DPPKB
 27. Sekretaris TU Kesbangpol
 28. Sekretaris Camat Se Kabupaten Purwakarta
 29. Sekretaris Lurah Se Kabupaten Purwakarta
 30. Sekretaris Desa Se Kabupaten Purwakarta

- V. Pengelolaan Pengaduan/ Tim Admin :
1. Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada Inspektorat Daerah
 2. Sub bagian Umum pada DPRD
 3. Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada Dinas Pendidikan
 4. Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada DISPORAPARBUD
 5. Sub bagian Kepegawaian, Umum, dan Hukum pada Dinas Kesehatan
 6. Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada Dinas Sosial
 7. Sub bagian Kepegawaian dan Umum pada Dinas Kependudukan

- dan Pencatatan Sipil
8. Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada DPMPTSP
 9. Sub bagian Kepegawaian dan Umum pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian
 10. Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada Disnakertrans
 11. Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada Diskominfo
 12. Sub bagian Umum dan Kepegawaian pada DPUTR
 13. Sub bagian Kepegawaian dan Umum pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
 14. Sub bagian Kepegawaian dan Umum pada Dishub
 15. Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada Dispangtan
 16. Sub bagian Kepegawaian dan Umum pada Dinas Lingkungan Hidup
 17. Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada Dinas Arsip dan Perpustakaan
 18. Sub bagian Umum dan Kepegawaian pada POLPP
 19. Sub bagian Kepegawaian dan Umum pada BKPSDM
 20. Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada BKAD
 21. Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada BAPENDA
 22. Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada BAPELITBANGDA
 23. Sub bagian Kepegawaian dan Umum pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
 24. Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada Disnakan
 25. Sub bagian Kepegawaian dan Umum pada DPMD
 26. Sub bagian Kepegawaian dan Umum pada DPPKB
 27. Sub bagian Umum dan Kepegawaian pada TU Kesbangpol
 28. Sub bagian Umum dan Kepegawaian pada Kecamatan Se Kabupaten Purwakarta
 29. Sekretaris Lurah Se Kabupaten Purwakarta
 30. Kepala Seksi Pencegahan dan Kesiapsiagaan pada BPBD

B. ALAMAT KORESPONDENSI PENGADUAN

NO	ANGGOTA	EMAIL
1.	Inspektorat Daerah	inspektorat@purwakartakab.go.id
2.	DPRD	setwan@purwakartakab.go.id
3.	Dinas Pendidikan	disdik@purwakartakab.go.id
4.	DISPORAPARBUD	disporaparbud@purwakartakab.go.id
5.	Dinas Kesehatan	dinkes@purwakartakab.go.id
6.	Dinas Sosial P3A	dinsos@purwakartakab.go.id
7.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	disdukcapil@purwakartakab.go.id
8.	DPMPSTP	dpmpstp@purwakartakab.go.id
9.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian	diskopindag@purwakartakab.go.id
10.	Disnakertrans	disnakertrans@purwakartakab.go.id
11.	Diskominfo	diskominfo@purwakartakab.go.id
12.	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	binamarga@purwakartakab.go.id
13.	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	distarkim@purwakartakab.go.id
14.	Dinas Perhubungan	dishub@purwakartakab.go.id
15.	Dispangtan	dispangtan@purwakartakab.go.id
16.	Dinas Lingkungan Hidup	blh@purwakartakab.go.id
17.	Dinas Arsip dan Perpustakaan	disipusda@purwakartakab.go.id
18.	Dinas POLPP	polpp@purwakartakab.go.id
19.	BKPSDM	bkpsdm@purwakartakab.go.id
20.	BKAD	bkad@purwakartakab.go.id
21.	BAPENDA	bapenda@purwakartakab.go.id
22.	BAPELITBANGDA	bappelitbangda@purwakartakab.go.id
23.	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	dpkp@purwakartakab.go.id
24.	Dinas Peternakan dan Perikanan	disnakan@purwakartakab.go.id
25.	DPMD	dpmd@purwakartakab.go.id
26.	DPPKB	bkbpia@purwakartakab.go.id
27.	Kantor Kesbangpol	kesbang@purwakartakab.go.id
28.	BPBD	bpbd@purwakartakab.go.id
29.	Kecamatan Purwakarta	camat_purwakarta@purwakartakab.go.id

30.	Kecamatan Babakan Cikao	camat_bbc@purwakartakab.go.id
31.	Kecamatan Campaka	camat_campaka@purwakartakab.go.id
32.	Kecamatan Cibatu	camat_cibatu@purwakartakab.go.id
33.	Kecamatan Bungursari	camat_bungursari@purwakartakab.go.id
34.	Kecamatan Pasawahan	camat_pasawahan@purwakartakab.go.id
35.	Kecamatan Pondoksalam	camat_pondoksalam@purwakartakab.go.id
36.	Kecamatan Kiarapedes	camat_kiarapedes@purwakartakab.go.id
37.	Kecamatan Wanayasa	camat_wanayasa@purwakartakab.go.id
38.	Kecamatan Bojong	camat_bojong@purwakartakab.go.id
39.	Kecamatan Darangdan	camat_darangdan@purwakartakab.go.id
40.	Kecamatan Plered	kecamatan_plered@purwakartakab.go.id
41.	Kecamatan Tegalwaru	kecamatan_tegalwaru@purwakartakab.go.id
42.	Kecamatan Maniis	kecamatan_maniis@purwakartakab.go.id
43.	Kecamatan Sukasari	camat_sukasari@purwakartakab.go.id
44.	Kecamatan Sukatani	camat_sukatani@purwakartakab.go.id
45.	Kecamatan Jatiluhur	camat_jatiluhur@purwakartakab.go.id
46.	Kelurahan Nagri Tengah	nagritengah@purwakartakab.go.id
47.	Kelurahan Nagri Kidul	nagrikidul@purwakartakab.go.id
48.	Kelurahan Nagri Kaler	nagrikaler@purwakartakab.go.id
49.	Kelurahan Sindangkasih	sindangkasih@purwakartakab.go.id
50.	Kelurahan Ciseureuh	ciseureuh@purwakartakab.go.id
51.	Kelurahan Tegal Munjul	tegalmunjul@purwakartakab.go.id
52.	Kelurahan Munjul Jaya	munjuljaya@purwakartakab.go.id
53.	Kelurahan Cipaisan	cipaisan@purwakartakab.go.id
54.	Kelurahan Purwamekar	purwamekar@purwakartakab.go.id

↓ BUPATI PURWAKARTA, 


ANNE RATNA MUSTIKA 