



WALIKOTA BENGKULU
KEPUTUSAN WALIKOTA BENGKULU
NOMOR 106 TAHUN 2018
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
PENGADUAN, PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL PADA PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH
KOTA BENGKULU TAHUN 2018

WALIKOTA BENGKULU,

- 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) Kota Bengkulu;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota Bengkulu tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan, Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Bengkulu Tahun 2018;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Drt. Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);

2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828);
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 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1968 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 dan Pelaksanaan Pemerintahan di Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 34, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2854);

9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
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 Daerah Kota Bengkulu Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bengkulu (Lembaran Daerah Kota Bengkulu Tahun 2016 Nomor 10);
15. Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Bengkulu (Berita Daerah Kota Bengkulu Tahun 2016 Nomor 43);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA BENGKULU TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN, PETUGAS ADMINISTATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KOTA BENGKULU TAHUN 2018.

- KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan, Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Bengkulu Tahun 2018 yang selanjutnya disebut Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Petugas Administrator Pengelola LAPOR! SP4N Kota Bengkulu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola LAPOR! SP4N Kota Bengkulu sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Pembina
 - a. pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di kota bengkulu yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai.
 - b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di kota bengkulu.
 2. Penanggungjawab
 - a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di organisasi perangkat daerah, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
 3. Ketua
 - a. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - b. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;

4. Sekretaris

- a. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat.

5. Pengelola Pengaduan/Tim Admin

- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/ Perangkat Daerah atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan Melalui Pejabat Penghubung;
- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- e. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
- f. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

6. Pejabat Penghubung

- a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;

- b. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah;
- c. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah dan tim admin.

KETIGA : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Bengkulu Tahun Anggaran 2018 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandaian Kota Bengkulu.

KEEMPAT : Keputusan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2018 dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bengkulu
pada tanggal 02 Juli 2018

Pj. WALIKOTA BENGKULU

H. BUDIMAN

Tembusan :

1. Yth. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia di Jakarta;
2. Yth. Gubernur Bengkulu;
3. Yth. Inspektur Kota Bengkulu;
4. Yth. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bengkulu.