



BUPATI TULUNGAGUNG
PROVINSI JAWA TIMUR

KEPUTUSAN BUPATI TULUNGAGUNG
NOMOR : 100.3.3.2/149/20.01.03/2024

TENTANG

PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

BUPATI TULUNGAGUNG,

Menimbang : bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, maka perlu membentuk Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) Pemerintah Kabupaten Tulungagung yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 5 Tahun 2013 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
13. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 6 Tahun 2019 tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) Pemerintah Kabupaten Tulungagung dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Pengelola SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, terdiri atas:
1. Koordinator;
 2. Admin; dan
 3. Pejabat Penghubung.
- KETIGA : Koordinator Pengelola SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA angka 1 (satu), terdiri atas:
1. Pembina;
 2. Ketua;
 3. Wakil Ketua;
 4. Sekretaris; dan
 5. Anggota.
- KEEMPAT : Koordinator Pengelola SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA, mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Pembina:
 - a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Tulungagung yang meliputi organisasi, sumberdaya manusia dan anggaran yang memadai; dan
 - b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Tulungagung.
 2. Ketua:
 - a. memantau secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan koordinat dan target yang ditetapkan;
 - b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
 - c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Wakil Ketua:
membantu Ketua dalam melaksanakan pemantauan, monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan masing-masing satuan kerja.
4. Sekretaris:
menyiapkan bahan dalam rangka koordinasi, monitoring dan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
5. Anggota:
 - a. membentuk Tim Internal terkait dengan pengelolaan pengaduan;
 - b. melakukan koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian aspirasi/pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - c. segera memberikan jawaban terhadap aspirasi/pengaduan yang disampaikan oleh Pejabat Penghubung berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua; dan
 - f. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Ketua.

KELIMA : Admin sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA angka 2 (dua) mempunyai tugas:

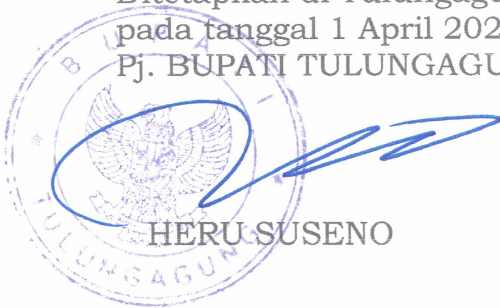
- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola *platform* SP4N-LAPOR! di level nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. menyalurkan pengaduan kepada Pejabat Penghubung pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- c. melakukan pemantauan atas tindaklanjut 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; dan
- e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional *platform* SP4N-LAPOR!, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

KEENAM : Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA angka 3 (tiga) mempunyai tugas:

- a. segera melakukan respon awal apabila terdapat aspirasi/aduan masyarakat;
- b. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
- c. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- d. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah; dan
- e. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah.

- KETUJUH : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tulungagung.
- KEDELAPAN : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tulungagung.
- KESEMBILAN : Pada saat Keputusan Bupati ini mulai berlaku, Keputusan Bupati Tulungagung Nomor : 188.45/4/20.01.03/2023 tentang Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Rakyat Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Pemerintah Kabupaten Tulungagung dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KESEPULUH : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tulungagung
pada tanggal 1 April 2024
Pj. BUPATI TULUNGAGUNG,



HERU SUSENO

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:
Yth. Sdr. Anggota dimaksud.
.....

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI TULUNGAGUNG
NOMOR : 100.3.3.2/149/20.01.03/2024
TANGGAL : 1 APRIL 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN
PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

I. KOORDINATOR:

NO.	JABATAN DALAM KOORDINATOR	JABATAN DALAM DINAS
1.	Pembina	1. Bupati Tulungagung 2. Wakil Bupati Tulungagung
2.	Ketua	Sekretaris Daerah Kabupaten Tulungagung
3.	Wakil Ketua	Inspektur Kabupaten Tulungagung
4.	Sekretaris	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung
5.	Anggota	Kepala Dinas/Badan/Sekretaris DPRD/Satuan Polisi Pamong Praja/Direktur RSUD Dr. Iskak/Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda. Kabupaten Tulungagung/Camat/Direktur BUMD di lingkup Pemerintah Kabupaten Tulungagung

II. ADMIN:

NO.	NAMA ADMIN	JABATAN DALAM DINAS
1.	Sri Mulyanti	Pengadministrasi Umum pada Inspektorat Kabupaten Tulungagung
2.	Ronny Yuwono, S.Sos	Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung

6

III. PEJABAT PENGHUBUNG

NO.	NAMA	NIP	JABATAN
1	ENDYK EKO WAHYUDIANTORO, A.Md.Kom	199007042020121003	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung
2	LUTFI DIANA SARI, A.Md	198812162020122002	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung
3	MOHAMMAD SAYYID ABADI, A.Md	199212292020121005	Pranata Komputer pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung
4	IMAM MAS ULUM, A.Md	198807162020121007	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Pertanian Kabupaten Tulungagung
5	PRALAMBANG KIBAR PANDEGA, A.Md	198808202020121006	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Perikanan Kabupaten Tulungagung
6	ACHMAD FAIZAH, A.Md	199305242020121008	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tulungagung
7	NONA DINAR, A.Md	199109182020122007	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Tulungagung
8	DIMAS TOMY NUR PRATAMA, A.Md Kom	199512282020121007	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung
9	ANDY SURYO NUGROHO, A.Md, Kep	197110141994011001	Pengelola Layanan Kehumasan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung
10	NAFIKAH YUNARI, S.Kom, MT	198409272010012029	Pranata Humas Ahli Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung
11	MARINA DEWI SUSANTI, A.Md	199007112020122010	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tulungagung
12	CAHYA FAJAR PRASETJO, S.Sn	199707172020121006	Pamong Budaya Ahli Pertama pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung
13	YOSSY IRAWAN, A.Md	198808212020121003	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Pertenakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Tulungagung
14	LUGAS ZARATHUSTRA, A.Md	199405102020121004	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Tulungagung
15	RUDIAWAN DWI SAPUTRA, A.Md	198510182020121002	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung
16	RIPKA ZUYUN UMADAH, M.Pd	198503252010012031	Penyusun Anggaran dan Pelaporan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Tulungagung
17	ADITYA PRATAMA NUGRAHA, A.Md,Kom	198807142020121004	Pranata Komputer Terampil Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung
18	NURFADILA FAUZHIAH, A.Md	199808222020122003	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Sosial Kabupaten Tulungagung
19	REZANDA ROHMAN, S.Pd	199210272023211015	Penyuluh Keluarga Berencana Ahli Pertama pada Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tulungagung
20	RONNY YUWONO, S.Sos	198405112009011003	Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung
21	MAULIDYA YULIANINGTYAS, A.Md	199607262020122011	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung
22	KHOIRUDIN YUNUS, SE	197501212010011006	Pengelola Program dan Laporan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tulungagung
23	ENDAH PUTRI ESTININGRUM, SE	198401262010012001	Analisis Perencanaan Evaluasi Pelaporan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung
24	HIMAWAN WAHYU TRIADI, A.Md	199210032020121005	Pranata Komputer Terampil pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tulungagung
25	ARIF BUDIARTO SETIAWAN	198005202012121001	Pengadministrasi Umum pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tulungagung
26	LAODE NIARA	197809062008011006	Pengadministrasi Perencanaan dan Program pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tulungagung
27	ANDI NUGROHO, A.Md	199308192020121010	Pranata Komputer pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tulungagung
28	DITA KURNIAWATI, S.IP	199301262020122009	Polisi Pamong Praja Ahli Pertama pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung
29	MUJIONO, SE	197512202007011013	Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tulungagung
30	SRI MULYANTI	196908311992032008	Pengadministrasi Umum pada Inspektorat Kabupaten Tulungagung
31	YULIANI PUJIATI KASIM, SE	197401162010012001	Analisis Pelayanan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung
32	GESON KUSUMO AJI, S.Kom	198808142011011007	Staf IT pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Iskak Tulungagung
33	MOH. RIZEKI ISMAIL, A.Md.Kep	199804172022031002	Pelaksana/Terampil-Perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Campurdarat
34	SUHARYATI, S.Sos	197304192007012007	Pengolah Data Pelayanan Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung
35	WINARTI	197809012007012009	Pengadministrasi Pajak pada Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung
36	DWI AGUS PRAMONO	197808082007011007	Pengadministrasi Pemerintahan pada Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung
37	UTIK DWI EKOWATI, S.Sos	196603121986032012	Kasi. Pelayanan Publik pada Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung
38	AGUNG ROMADHONI, A.Md	198704302020121007	Pranata Komputer Terampil pada Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung
39	SRIHARTO DHARMAWAN, S.Sos	197606252009011004	Pengelola Kepegawaian pada Kecamatan Sumbergempol Kabupaten Tulungagung
40	TTIK MAHSUNNAH, S.Sos	198111152003122002	Kasi Pelayanan Publik pada Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung
41	WJJI ASTUTIK	197705162008012014	Pengadministrasi Kepegawaian pada Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung
42	SITI KOMSATUN	197909042010012005	Pengadmitrasi Umum pada Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung
43	EDI PURWANTO, S.Sos	196801102007011020	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan pada Kecamatan Ngantru Kabupaten Tulungagung
44	YESIKA AGUSMI RAHAYU, A.Md	199108082020122008	Pranata Komputer pada Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung

NO.	NAMA	NIP	JABATAN
45	ENDAH WAHYUNI, SE	197712132011012003	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat pada Kecamatan Besuki Kabupaten Tulungagung
46	SURADJI	197701062007011008	Staf pada Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung
47	NYO HIWAN COBOWIONO	198403162009011002	Pengadministrasi Pajak pada Kecamatan Pucanglaban Kabupaten Tulungagung
48	DIANA DYAH PURWIYANTI, S.Sos	197609111996022002	Pengolah Data Pelayanan pada Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung
49	INGGAR PURWANTI, S.Sos	197704032009012003	Pengolah Data Pelayanan pada Kecamatan Rejotangan Kabupaten Tulungagung
50	DEWANTA RAMADHAN AL DIKI, A.Md	199402242020121008	Pranata Komputer pada Kecamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung
51	IRWAN SETIONO, S.Sos	197103022003121007	Kasi Pelayanan Publik pada Kecamatan Nguntut Kabupaten Tulungagung
52	RATNA RAHAYU NINGTIAS, ST	198703272010012008	Kasi Pelayanan Publik pada Kecamatan Tanggunggunung Kabupaten Tulungagung
53	M.EFFENDI ALI WARDANA, SE	-	Penanggungjawab Unit Percetakan pada Perumda Aneka Usaha Kabupaten Tulungagung
54	ADI PRANOTO, A.Md	041.987.187	Staf Perencanaan pada Perumda Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung

