



BUPATI TULUNGAGUNG
PROVINSI JAWA TIMUR

KEPUTUSAN BUPATI TULUNGAGUNG
NOMOR: 188.45/ 4 /20.01.03/2023
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 diubah beberapa kali, 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 5 Tahun 2013 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

11. 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, mengoordinasikan, 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.

6

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 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; 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.

6

KEDELAPAN : Pada saat Keputusan Bupati ini mulai berlaku, Keputusan Bupati Tulungagung Nomor : 188.45/14/013/2022 tentang Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Pemerintah Kabupaten Tulungagung, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KESEMBILAN : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tulungagung
pada tanggal 2 Januari 2023



Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:

Yth. Sdr. Anggota Tim dimaksud.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI TULUNGAGUNG
NOMOR : 188.45/4/20.01.03/2023
TANGGAL : 2 JANUARI 2023

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.	Fuad Nofresdi Elyawan S.H	Auditor Ahli Pertama pada Inspektorat Kabupaten Tulungagung
2.	Ronny Yuwono, S.Sos	Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung

III. PEJABAT PENGHUBUNG

NO.	NAMA	NIP	JABATAN
1	YUDI MARYONO	198501202008011003	Pengadministrasi Kepegawaian pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung
2	HIDDJRAH ARIS SAPUTRA, SE	198010162008011002	Analisis Kompetensi dan Kualifikasi 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	ADI CAHYANTO, SE	198106302011011005	Analisis Desa dan Kelurahan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tulungagung
7	NORA DINAR, A.Md	199109182020122007	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Tulungagung
8	DANUR WIDODO	197801042010011003	Pengadministrasi LLAJ pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung
9	DIAN EDY SASMINTO	197603242010011001	Pengolah Data pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung
10	NAFIK'AH 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	MOCH. SUKRON BACHTIAR, A.Md	199302152020121009	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung
13	AISYAH, S.Pt	199702232020122016	Pengawas Mutu Pakan 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	MUHAMAD SUBHAN ARISANDY	197701302008011006	Analisis Laporan Akuntabilitas Kinerja pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung
17	ADITYA PRATAMA NUGRAHA, A.Md,Kom	198807142020121004	Pranata Komputer Terampil Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung
18	NURFADILA FAUZIAH, A.Md	199808222020122003	Pranata Komputer Terampil pada Dinas Sosial Kabupaten Tulungagung
19	TRIO WAHYU GUNAWAN, S.Sos	198409162005011001	Bendahara Pengeluaran 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	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	MUKHAMAD SODIG	197309272009011003	Pengadministrasi Kepegawaian 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	SISTYO DWI SANTOSO, S.Sos	198405102010011001	Analisis Penyidik Pegawai Negeri Sipil 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	FUAD NOFRESDI ELYAWAN, SH	199211122020121009	Auditor Ahli Pertama pada Inspektorat Kabupaten Tulungagung
31	ARSI AMALLAH BINHAQ, ST	199602022020121005	Analisis Penyuluhan dan Layanan Informasi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung
32	GESON KUSUMO AJI	198808142011011007	Staf IT pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Iskak Tulungagung
33	M.EFFENDI ALI WARDANA,SE	-	Penanggungjawab Unit Percetakan pada Perumda Aneka Usaha Kabupaten Tulungagung
34	ADI PRANOTO, Amd.	041.987.187	Staf Perencanaan pada Perumda Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung
35	SUHARYATI, S.Sos	197304192007012007	Pengolah Data Pelayanan Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung
36	WINARTI	197809012007012009	Pengadministrasi Pajak pada Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung
37	DWI AGUS PRAMONO	197808082007011007	Pengadministrasi Pemerintahan pada Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung
38	ANWAR SADIKIN, A.Md Kom	198911052020121010	Pranata Komputer pada Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung
39	DENDI ANUGERAH, S.Sos	198808112020121004	Penggerak Swadaya Masyarakat pada Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung
40	SRI WAHYUNI, S.Sos	196701061987032002	Kasi Pelayanan Publik pada Kecamatan Sumbergempol Kabupaten Tulungagung
41	TITIK MAHSUNNAH, S.Sos	198111152003122002	Kasi Pelayanan Publik pada Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung
42	INDAH MAYAWATI	198012312008012028	Pengadministrasi Umum pada Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung
43	SITI KOMSATUN	197909042010012005	Pengadministrasi Umum pada Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung
44	EDI PURWANTO, S.Sos	196801102007011020	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan pada Kecamatan Ngantru Kabupaten Tulungagung
45	YESIKA AGUSMI RAHAYU, A.Md	199108082020122008	Pranata Komputer pada Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung
46	ENDAH WAHYUNI, SE	197712132011012003	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat pada Kecamatan Besuki Kabupaten Tulungagung

NO.	NAMA	NIP	JABATAN
47	SURADJI	197701062007011008	Staf pada Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung
48	NYO HIWAN COBOWIONO	198403162009011002	Pengadministrasi Pajak pada Kecamatan Pucanglaban Kabupaten Tulungagung
49	DIANA DYAH PURWIYANTI, S.Sos	197609111996022002	Pengolah Data Pelayanan pada Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung
50	RAKHE YAKUB BAHTIAR, A.Md.Kom	199601012020121010	Pranata Komputer pada Kecamatan Rejotangan Kabupaten Tulungagung
51	DEWANTA RAMADHAN AL DIKI, A.Md	199402242020121008	Pranata Komputer pada Kecamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung
52	VARRA FAUZIAH ISMUNINGRUM, A.Md	199306202020122012	Pranata Komputer Terampil pada Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung
53	SUPRIYANTO	197206102007011024	Pengadministrasi Umum pada Kecamatan Tanggunggunung Kabupaten Tulungagung


 BUPATI TULUNGAGUNG,
 MARYOTO BIROWO