



BUPATI AGAM
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI AGAM
NOMOR **110** TAHUN 2020

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN, TIM ADMINISTRATOR
DAN PEJABAT PENGHUBUNG PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN AGAM

BUPATI AGAM,

Menimbang : a bahwa sesuai dengan Surat Edaran Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016
tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah
Daerah Kedalam Aplikasi Layanan Aspirasi dan
Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk
pelaksanaannya di daerah perlu dibentuk Tim Pengelola
Pengaduan;

b bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana
dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan
Bupati tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan,
Tim Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola
Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
Kabupaten Agam.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang
Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam
Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran
Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
3. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara 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 Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6598);
6. 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 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);

7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. 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);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);

14. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan, Tim Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Agam sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

A. Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional mempunyai tugas sebagai berikut:

1. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
2. memberikan pembinaan, kebijakan, dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
3. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
4. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
5. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
6. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;

7. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
8. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat; dan
9. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggungjawab atau pihak lain yang membutuhkan.

B. Tim Administrator mempunyai tugas sebagai berikut:

1. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah atau pejabat di lingkungan masing-masing;
2. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan organisasi pelaksana;
3. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
4. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

C. Pejabat Penghubung mempunyai tugas sebagai berikut:

1. menginformasikan pengaduan kepada Kepala Organisasi Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
2. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
3. menjawab pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah; dan
4. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Perangkat Daerah.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Agam.

KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Bupati Agam Nomor 226 Tahun 2017 tentang Tim Pembina Pengelola Pengaduan, Tim Admin dan Pejabat Penghubung Pengelola layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Lubuk Basung
pada tanggal 28 Februari 2020


BUPATI AGAM,

INDRA CATRI

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN BUPATI AGAM
 NOMOR **110** TAHUN 2020
 TENTANG
 TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
 PENGADUAN, TIM ADMINISTRATOR
 DAN PEJABAT PENGHUBUNG
 PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT
 SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
 PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
 KABUPATEN AGAM

A. TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN AGAM

NO	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Bupati Agam	Pembina
2.	Wakil Bupati Agam	Wakil Pembina
3.	Sekretaris Daerah	Penanggung Jawab Umum
4.	Asisten Administrasi Umum	Penanggung Jawab I
5.	Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	Penanggung Jawab II
6.	Asisten Perekonomian dan Pembangunan	Penanggung Jawab III
7.	Inspektur	Ketua
8.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Wakil Ketua
9.	Kepala Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi	Sekretaris
10.	Kepala Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia	Anggota
11.	Kepala Bagian Hukum	Anggota
12.	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Anggota

B. TIM ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN AGAM

NO	NAMA	JABATAN	NO HP	E-MAIL
1.	Muhammad Asri, S,Pd, M.Pd	Kasubag Tatalaksana Bagian Organisasi dan RB	085263607466	asri.malin74@gmail.com
2.	Syefli Yusuf, SH	Kabid Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo	08126743128	Syelfi.yusuf@gmail.com

C. PEJABAT PENGHUBUNG PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN AGAM

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH/INSTANSI	JABATAN	E-MAIL
1.	Sekretariat Daerah	Kabag Organisasi dan RB	sekda@agamkab.go.id
2.	Sekretariat DPRD	Kabag Umum	setwan@agamkab.go.id
3.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Sekretaris	bappeda@agamkab.go.id
4.	Inspektorat	Sekretaris	inspektorat@agamkab.go.id
5.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Sekretaris	bkpsdm@agamkab.go.id
6.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari	Sekretaris	pmn@agamkab.go.id
7.	Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris	lhk@agamkab.go.id
8.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Sekretaris	disdikbud@agamkab.go.id
9.	Dinas Kesehatan	Sekretaris	dinkes@agamkab.go.id
10.	Dinas Sosial	Sekretaris	dinsos@agamkab.go.id
11.	Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Sekretaris	daldukkbpppa@agamkab.go.id
12.	Dinas Perhubungan	Sekretaris	perhubungan@agamkab.go.id
13.	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	Sekretaris	putr@agamkab.go.id
14.	Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	Sekretaris	perindagkukm@agamkab.go.id
15.	Badan Keuangan Daerah	Sekretaris	bkd@agamkab.go.id
16.	Dinas Pertanian	Sekretaris	pertanian@agamkab.go.id
17.	Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan	Sekretaris	dppk@agamkab.go.id
18.	Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga	Sekretaris	disparpora@agamkab.go.id

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH/INSTANSI	JABATAN	E-MAIL
19.	Dinas Arsip dan Perpustakaan	Sekretaris	disarpus@ agamkab.go.id
20.	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan	Sekretaris	pmpptspnaker@ agamkab. go.id
21.	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	Sekretaris	satpolppdamkar@ agamkab.go.id
22.	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Sekretaris	perkim@agamkab. go.id
23.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sekretaris	dukcapil@agamkab. go.id
24.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris	diskominfo@ agamkab.go.id
25.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris	bpbdagam@ymail. com
26.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Sekretaris	Agam.kesbangpol@ gmail.com
27.	Rumah Sakit Umum Daerah	Kepala Tata Usaha	rsudlubas@gmail. com
28.	Kecamatan Lubuk Basung	Sekretaris	lubukbasung@ agamkab. go.id
29.	Kecamatan Ampek Nagari	Sekretaris	ampeknagari@ agamkab. go.id
30.	Kecamatan Tanjung Mutiara	Sekretaris	tanjungmutiara@ agamkab.go.id
31.	Kecamatan Tanjung Raya	Sekretaris	tanjungraya@ agamkab. go.id
32.	Kecamatan Baso	Sekretaris	baso@agamkab. go.id
33.	Kecamatan Matur	Sekretaris	matur@agamkab. go.id
34.	Kecamatan Ampek Angkek	Sekretaris	ampekangkek@ agamkab.go.id
35.	Kecamatan Canduang	Sekretaris	canduang@ agamkab.go.id
36.	Kecamatan Banuhampu	Sekretaris	banuhampu@ agamkab. go.id
37.	Kecamatan Sungai Pua	Sekretaris	sungaipua@ agamkab.go.id
38.	Kecamatan Palembang	Sekretaris	palembayan@ agamkab. go.id
39.	Kecamatan Tilatang Kamang	Sekretaris	tilatangkamang@ agamkab.go.id

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH/INSTANSI	JABATAN	E-MAIL
40.	Kecamatan Kamang Magek	Sekretaris	kamangmagek@ agamkab.go.id
41.	Kecamatan Palupuh	Sekretaris	palupuh@agamkab. go.id
42.	Kecamatan IV Koto	Sekretaris	ivkoto@agamkab. go.id
43.	Kecamatan Malalak	Sekretaris	malalak@agamkab. go.id


BUPATI AGAM,
INDRA CATRI