

**BUPATI GUNUNG MAS
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**KEPUTUSAN BUPATI GUNUNG MAS
NOMOR 351 TAHUN 2019**

TENTANG

**TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNG MAS**

BUPATI GUNUNG MAS,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Gunung Mas yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi dengan aplikasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), perlu dilakukan penyusunan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan dengan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Gunung Mas tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Gunung Mas;

Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 4180);

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 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

KABAG HUKUM	KASUBSAG
1 -	4

- 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
 8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Pasilitas Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1168);
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);

KABAG HUKUM	KASUBBAG
b.	6

13. Peraturan Daerah Kabupaten Gunung Mas Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunung Mas (Lembaran Daerah Kabupaten Gunung Mas Tahun 2016 Nomor 236);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN BUPATI GUNUNG MAS TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNG MAS.**

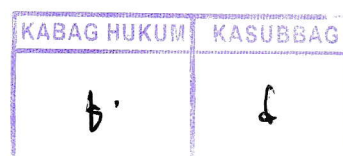
KESATU : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Gunung Mas dengan susunan personil dan uraian tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana Diktum KESATU, mempunyai tugas mengelola pengaduan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik mempunyai fungsi:

- a. pengelolaan pengaduan yang terkait dengan implementasi kebijakan dan pelayanan publik, sesuai ketentuan yang telah ditetapkan;
- b. pengintegrasian pengelolaan pengaduan ke dalam aplikasi Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Rakyat Online (LAPOR!) sebagai sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
- c. pelaksanaan klarifikasi dan/atau mediasi atas pengaduan;
- d. permintaan laporan atas tindak lanjut pengaduan pelayanan publik yang ditangani oleh Perangkat Daerah di Kabupaten Gunung Mas; dan
- e. pemantauan dan tindak lanjut pengaduan yang ditangani oleh perangkat Daerah di Kabupaten Gunung Mas yang diadakan.

KEEMPAT : Ketua Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melaporkan pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana yang dimaksud pada Diktum **KEDUA** dan Diktum **KETIGA** kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Gunung Mas.



- KELIMA : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gunung Mas.
- KEENAM : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Bupati Gunung Mas Nomor 545 Tahun 2016 tentang Pembentukan Tim Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi Lapori-SP4N di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas Tahun 2016 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kuala Kurun
pada tanggal 16 Agustus 2019

BUPATI GUNUNG MAS,



JAYA SAMAYA MONONG

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Menteri Dalam Negeri di Jakarta;
2. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah di Palangka Raya;
3. Ketua DPRD Kabupaten Gunung Mas di Kuala Kurun;
4. Sekretaris Daerah Kabupaten Gunung Mas
u.p Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah
Kabupaten Gunung Mas di Kuala Kurun;
5. Seluruh Kepala Perangkat Daerah
di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas;
6. Masing-masing yang bersangkutan.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN BUPATI GUNUNG MAS

NOMOR : 351 TAHUN 2019

TANGGAL : 16 AGUSTUS 2019

**TENTANG: TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNG MAS**

**SUSUNAN PERSONIL TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNG MAS**

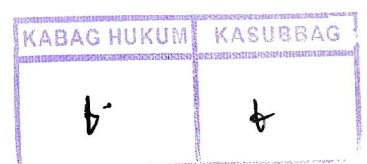
- I Pembina : 1. Bupati Gunung Mas;
2. Wakil Bupati Gunung Mas.
- II Pengarah : Sekretaris Daerah Kabupaten Gunung Mas.
- III Ketua : Inspektur Kabupaten Gunung Mas.
- IV Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika,
Statistik dan Persandian Kabupaten Gunung Mas;
2. Kepala Badan Perencanaan, Penelitian dan
Pengembangan Daerah Kabupaten Gunung Mas;
3. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
Kabupaten Gunung Mas;
4. Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah
Kabupaten Gunung Mas.

PENGELOLA PENGADUAN/ADMIN :

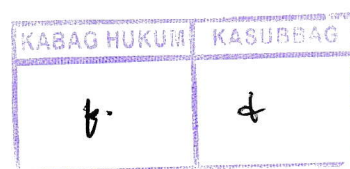
No	Perangkat Daerah	Admin	Email
1.	Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian Dan Statistik Kabupaten Gunung Mas	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gunung Mas	diskominfo@gunungmaskab.go.id

PEJABAT PENGHUBUNG (PP) :

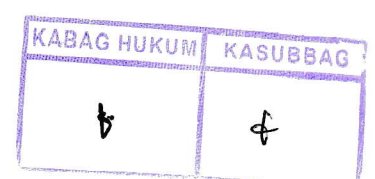
No	Perangkat Daerah	Pejabat Penghubung	Email
1.	Sekretariat Daerah	Kepala Bagian Administrasi Pembangunan	
2.	Sekretariat DPRD Kabupaten Gunung Mas	Kepala Sub Bagian Persidangan, Risalah dan Humas	SEKRETARIAT@gunungmaskab.go.id
3.	Inspektorat Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	INSPEKTORAT@gunungmaskab.go.id
4.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	disdik@gunungmaskab.go.id
5.	Dinas Kesehatan Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	subbag.perencanaan@di nkes.gunungmaskab.go .id



6.	Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	DPU@gunungmaskab.go.id
7.	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	polpp@gunungmaskab.go.id
8.	Dinas Sosial Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	dinsos@gunungmaskab.go.id
9.	Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja, dan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	Disnakertranukm@gunungmaskab.go.id
10.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	dp3a@gunungmaskab.go.id
11.	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	dppk@gunungmaskab.go.id
12.	Dinas Kehutanan dan Pertanahan Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	dishuttan@gunungmaskab.go.id
13.	Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	dlh@gunungmaskab.go.id
14.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	disdukcapil@gunungmaskab.go.id
15.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	dpmd@gunungmaskab.go.id
16.	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	disdaldukkb@gunungmaskab.go.id
17.	Dinas Perhubungan Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	dishub@gunungmaskab.go.id



18.	Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gunung Mas	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik	diskominfo@gunungmas.kab.go.id
19.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	dpmptsp@gunungmas.kab.go.id
20.	Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	disparporagumas@gmail.com
21.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Sekretaris Dinas	perpusarsip@gunungmas.kab.go.id
22.	Dinas Perikanan Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	dinkan@gunungmaskab.go.id
23.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Dinas	dinasperindustrian@gunungmaskab.go.id
24.	Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Badan	bkppd@gunungmas.kab.go.id
25.	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Badan	bp3d.gunungmas@gmail.com
26.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Badan	bpkad@gunungmaskab.go.id
27.	Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Badan	bpprd@gunungmaskab.go.id
28.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gunung Mas	Sekretaris Badan	kesbangpol@gunungmas.kab.go.id



29.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gunung Mas	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Bpdb@gunungmaskab .go.id
30.	Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Kurun	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	rsud@gunungmaskab .go.id rsudkualakurun@yahoo .co.id

BUPATI GUNUNG MAS,



JAYA SAMAYA MONONG

LAMPIRAN II KEPUTUSAN BUPATI GUNUNG MAS

NOMOR : 351 TAHUN 2019

TANGGAL : 16 Agustus 2019

**TENTANG : TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNG MAS**

URAIAN TUGAS

- I. Pembina:
Memberikan Pembinaan, Kebijakan dan Petunjuk Teknis Kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pengelola pengaduan pelayanan publik.
- II Pengarah:
memberikan arahan untuk kelancaran pelaksanaan penanganan kebijakan pengaduan pelayanan publik, meliputi pengkoordinasi, implementasi pengelola pelayanan pengaduan
- III Ketua:
 - a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di perangkat daerahnya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan.
 - b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelola pengaduan; dan
 - c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pengendalian dan pengelola pengaduan masyarakat.
- IV Anggota:
 - a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status terlihat lamban;
 - b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelola pengaduan masyarakat;
 - c. menindaklanjuti informasi pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah dan masyarakat;
 - d. melaporkan kinerja pengelola pengaduan kepada Pembina/ Pengarah; dan
 - e. melaksanakan tugas terkait pengelola pengaduan yang diberikan oleh Ketua.
- V Pengelola Pengaduan/Admin:
 - a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di Daerah untuk ditindaklanjuti;
 - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada lingkungan masing-masing Perangkat Daerah berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
 - d. melakukan evaluasi pengelola pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
 - e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelola pengaduan Daerah untuk diteruskan kembali apabila kategori pangaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

- VI Pejabat Penghubung:
- a. menginformasikan pengaduan kepada Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
 - b. mengkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - c. menjawab pengaduan pada perangkat daerah bersama Perangkat Daerah; dan
 - d. memberikan laporan atas tindaklanjut pengaduan kepada penyelenggara/perangkat daerah.

BUPATI GUNUNG MAS,



JAYA SAMAYA MONONG