



**BUPATI CIREBON**

PROVINSI JAWA BARAT

**KEPUTUSAN BUPATI CIREBON**

NOMOR : 065/Kep. 978 -Org/2017

LAMPIRAN : 1 (satu) set

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN  
PETUGAS ADMINISTRATOR PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH  
PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON**

BUPATI CIREBON,

- 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 Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Cirebon ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Cirebon, perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- Mengingat : 1. 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);
2. 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);
3. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. 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 beberapa kali 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);
5. Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140);
  7. 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);
  8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27).
  11. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 15 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2007 Nomor 15, Seri E.6)

Memperhatikan : Keputusan Bupati Cirebon Nomor 042/Kep.546-Diskominfo/2015 tentang Penunjukan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pada Pemerintah Kabupaten Cirebon.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

**KESATU**

: Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Cirebon, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

**KEDUA**

: Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Cirebon sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

A. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Cirebon

1. Pembina

- Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Cirebon yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Cirebon.

2. Penanggung jawab / Ketua

- Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota

- Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pembina/Penanggung Jawab;
- Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/ketua.

4. Pengelola Pengaduan / Tim Admin

- Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja atau pejabat di lingkungan masing – masing berdasarkan kategori pengaduan;
- Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
- Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;

- Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelola pengaduan nasional, LAPORI-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
- Melakukan pengintegrasian layanan pengaduan di Kabupaten Cirebon (upik.cirebonkab.go.id) ke dalam aplikasi LAPORI-SP4N.

#### 5. Pejabat Penghubung

- Menginformasikan pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/Satuan kerja untuk ditindaklanjuti;
- Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- Menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggara/Satuan Kerja;
- Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/Satuan Kerja.

**KETIGA** : Pembiayaan pelaksanaan tugas tim dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Cirebon.

**KEEMPAT** : Keputusan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sumber  
pada tanggal



Tembusan:

1. Yth. Gubernur Jawa Barat;
2. Yth. Ketua DPRD Kabupaten Cirebon;
3. Yth. Kepala Dinas/Instansi Teknis Terkait.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI CIREBON  
 NOMOR : 065/Kep. 978 -Org/2017  
 TANGGAL : 15 Agustus 2017

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS  
 ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN  
 ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN CIREBON**

PEMBINA : 1. BUPATI CIREBON  
 2. WAKIL BUPATI CIREBON  
 PENANGGUNG JAWAB / KETUA : SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN CIREBON  
 ANGGOTA : 1. KEPALA DISKOMINFO  
 2. INSPEKTUR  
 3. KEPALA BAGIAN HUMAS SETDA  
 4. KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA

**PENGELOLA PENGADUAN/TIM ADMIN**

NO	NAMA JABATAN ADMIN
1	Kepala Seksi E-Government pada Bidang Aplikasi Informatika Diskominfo
2	Kepala Sub Bagian Ketatalaksanaan Dan Pelayanan Publik Pada Bagian Organisasi Setda
3	Kepala Sub Bagian Pemberitaan dan Publikasi Pada Bagian Humas Setda

**PEJABAT PENGHUBUNG**

NO	SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH	JABATAN
1	Sekretariat Daerah	Kabag Umum
2	Sekretariat DPRD	Kabag Umum
3	Inspektorat	Sekretaris
4	Dinas Pendidikan	Sekretaris
5	Dinas Kesehatan	Sekretaris
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Sekretaris
7	Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	Sekretaris
8	Satuan Polisi Pamong Praja	Sekretaris
9	Dinas Sosial	Sekretaris
10	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Sekretaris
11	Dinas Ketahanan Pangan	Sekretaris
12	Dinas P2KBP3A	Sekretaris
13	Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris
14	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sekretaris
15	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Sekretaris
16	Dinas Perhubungan	Sekretaris
17	Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga	Sekretaris
18	Dinas Pertanian	Sekretaris
19	Dinas Kelautan dan Perikanan	Sekretaris
20	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	Sekretaris
21	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Sekretaris
22	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris
23	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Sekretaris
24	Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris
25	Dinas Pemadam Kebakaran	Sekretaris
26	BKPSDM	Sekretaris
27	BAPPELITBANGDA	Sekretaris
28	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Sekretaris

<b>NO</b>	<b>SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH</b>	<b>JABATAN</b>
29	Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah	Sekretaris
30	RSUD Waled	Kabag Perencanaan dan Informasi
31	RSUD Arjawinangun	Kabag Perencanaan dan Informasi
32	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Kepala Pelaksana
33	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	Sub Bagian Tata Usaha
34	Kecamatan Astanajapura	Sekretaris Kecamatan
35	Kecamatan Arjawinangun	Sekretaris Kecamatan
36	Kecamatan Pasaleman	Sekretaris Kecamatan
37	Kecamatan Panguragan	Sekretaris Kecamatan
38	Kecamatan Pangenan	Sekretaris Kecamatan
39	Kecamatan Palimanan	Sekretaris Kecamatan
40	Kecamatan Pabuaran	Sekretaris Kecamatan
41	Kecamatan Pabedilan	Sekretaris Kecamatan
42	Kecamatan Mundu	Sekretaris Kecamatan
43	Kecamatan Losari	Sekretaris Kecamatan
44	Kecamatan Plered	Sekretaris Kecamatan
45	Kecamatan Plumbon	Sekretaris Kecamatan
46	Kecamatan Waled	Sekretaris Kecamatan
47	Kecamatan Tengah Tani	Sekretaris Kecamatan
48	Kecamatan Talun	Sekretaris Kecamatan
49	Kecamatan Susukanlebak	Sekretaris Kecamatan
50	Kecamatan Susukan	Sekretaris Kecamatan
51	Kecamatan Suranenggala	Sekretaris Kecamatan
52	Kecamatan Sumber	Sekretaris Kecamatan
53	Kecamatan Sedong	Sekretaris Kecamatan
54	Kecamatan Lemahabang	Sekretaris Kecamatan
55	Kecamatan Klangeran	Sekretaris Kecamatan
56	Kecamatan Gebang	Sekretaris Kecamatan
57	Kecamatan Dukupuntang	Sekretaris Kecamatan
58	Kecamatan Depok	Sekretaris Kecamatan
59	Kecamatan Ciwaringin	Sekretaris Kecamatan
60	Kecamatan Ciledug	Sekretaris Kecamatan
61	Kecamatan Beber	Sekretaris Kecamatan
62	Kecamatan Babakan	Sekretaris Kecamatan
63	Kecamatan Gegesik	Sekretaris Kecamatan
64	Kecamatan Gempol	Sekretaris Kecamatan
65	Kecamatan Kedawung	Sekretaris Kecamatan
66	Kecamatan Karangwareng	Sekretaris Kecamatan
67	Kecamatan Karangsembung	Sekretaris Kecamatan
68	Kecamatan Kapetakan	Sekretaris Kecamatan
69	Kecamatan Kaliwedi	Sekretaris Kecamatan
70	Kecamatan Jamblang	Sekretaris Kecamatan
71	Kecamatan Gunungjati	Sekretaris Kecamatan
72	Kecamatan Greged	Sekretaris Kecamatan
73	Kecamatan Weru	Sekretaris Kecamatan

