



**BUPATI MURUNG RAYA
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**KEPUTUSAN BUPATI MURUNG RAYA
NOMOR 188.45/244/2022**

TENTANG

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN MURUNG RAYA TAHUN 2022**

BUPATI MURUNG RAYA,

- Menimbang : a. bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu mekanisme tertentu;
- b. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Aplikasi Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Murung Raya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Murung Raya Tahun 2022;

- 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 Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik 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 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Murung Raya Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik di Kabupaten Murung Raya (Lembaran Daerah Kabupaten Murung Raya Tahun 2016 Nomor 164, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Murung Raya Nomor 33);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Murung Raya Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Murung Raya (Lembaran Daerah Kabupaten Murung Raya Tahun 2016 Nomor 169, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Murung Raya Nomor 38) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Murung Raya Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 09

Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Murung Raya (Lembaran Daerah Kabupaten Murung Raya Tahun 2020 Nomor 3);

11. Peraturan Bupati Murung Raya Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Murung Raya (Berita Daerah Kabupaten Murung Raya Tahun 2015 Nomor 211);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN BUPATI TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MURUNG RAYA TAHUN 2022.**

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Murung Raya Tahun 2022 sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

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

a. Pembina :

1. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Murung Raya yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
2. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Murung Raya.

b. Penanggungjawab/Ketua :

1. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan disatuan organisasinya berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
2. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
3. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

c. Anggota :

1. Melakukan koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
2. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
4. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggunjawab; dan
5. Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggunjawab/Ketua.

d. Pengelola Pengaduan/Tim Admin :

1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di level Kabupaten untuk ditindaklanjuti;
2. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan organisasi atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
3. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
4. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
5. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), untuk diteruskan Kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

e. Pejabat Penghubung :

1. menginformasikan pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan organisasi untuk ditindaklanjuti;
2. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan, untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
3. menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan organisasi; dan
4. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan organisasi.

- KETIGA : Biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Murung Raya Tahun Anggaran 2022 yang termuat dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Murung Raya.
- KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Puruk Cahu
pada tanggal 22 September 2022

BUPATI MURUNG RAYA



PERDIE M. YOSEPH

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Menteri PAN dan RB Republik Indonesia di Jakarta;
2. Ombudsman Republik Indonesia di Jakarta;
3. Gubernur Kalimantan Tengah di Palangka Raya;
4. Ketua DPRD Kabupaten Murung Raya di Puruk Cahu;
5. Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Tengah,;
6. Inspektur Kabupaten Murung Raya di Puruk Cahu; dan
7. Masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI MURUNG RAYA
NOMOR 188.45/244/2022
TENTANG
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MURUNG
RAYA TAHUN 2022

- Pembina : 1. Bupati Murung Raya; dan
 2. Wakil Bupati Murung Raya.
- Penanggung Jawab / Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten Murung Raya.
- Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Murung Raya;
 2. Inspektur Kabupaten Murung Raya; dan
 3. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Murung Raya.

Pengelola Pengaduan / Tim Admin

No.	NAMA ADMIN	JABATAN	E-mail
1.	Rinaldi	Pranata Humas	diskominfo.murungrayakab@gmail.com
2.	Marisa Montesore	Pranata Komputer	

Pejabat Penghubung

NO.	NAMA PERANGKAT DAERAH	PEJABAT PENGHUBUNG	E-mail
1	2	3	5
1.	SEKRETARIAT DAERAH	Sekretaris Daerah	Admin@ppidpelaksana.setda.kabmurungraya.go.id
2.	SEKRETARIAT DPRD	Sekretaris Dewan Kasubbag Protokol	Admin@ppidpelaksana.dprd.kabmurungraya.go.id
3.	DINAS SOSIAL	Sekretaris Dinas	Admin@ppidpelaksana.dissos.kabmurungraya.go.id

4.	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA	Sekretaris Dinas dan Kasi Pengendalian Penduduk dan Informasi Keluarga	Admin@ppidpelaksana.dp3adaldukkb.kabmurungraya.go.id
5.	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	Sekretaris Dinas dan Kabid Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup	Admin@ppidpelaksana.dlh.kabmurungraya.go.id
6.	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Perencanaan	Admin@ppidpelaksana.disdukcapil.kabmurungraya.go.id
7.	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.dpmd.kabmurungraya.go.id
8.	DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.diskopukmp.kabmurungraya.go.id
9.	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.dpmptsp.kabmurungraya.go.id
10.	DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA DAN PARIWISATA	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.dkop.kabmurungraya.go.id
11.	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.dpk.kabmurungraya.go.id
12.	DINAS PERHUBUNGAN	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.dishub.kabmurungraya.go.id
13.	DINAS KESEHATAN	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.diskes.kabmurungraya.go.id
14.	DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.distranaker.kabmurungraya.go.id
15.	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.dpupr.kabmurungraya.go.id
16.	DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PEMUKIMAN SERTA	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Umum dan	Admin@ppidpelaksana.dprkpp.kabmurungraya.go.id

	PERTANAHAN	Kepegawaian	
17.	DINAS KETAHANAN PANGAN	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.dkp.kabmurungraya.go.id
18.	DINAS PERTANIAN DAN PERIKANAN	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.distanik.kabmurungraya.go.id
19.	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	Sekretaris Dinas dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.disdikbud.kabmurungraya.go.id
20.	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM	Sekretaris Badan dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.bkpsdm.kabmurungraya.go.id
21.	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN	Sekretaris Badan dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.bappedalitbang.kabmurungraya.go.id
22.	BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH	Sekretaris Badan dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.bpkad.kabmurungraya.go.id
23.	BADAN PENDAPATAN DAERAH	Sekretaris Badan dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.bapenda.kabmurungraya.go.id
24.	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	Sekretaris Badan dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.bpbd.kabmurungraya.go.id
25.	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	Sekretaris Badan dan Kasubbag Kepegawaian	Admin@ppidpelaksana.Bakesbangpol.kabmurungraya.go.id
26.	INSPEKTORAT KABUPATEN MURUNG RAYA	Kasubbag Perencanaan dan Pelaporan dan Auditor Muda	Admin@ppidpelaksana.insp.kabmurungraya.go.id
27.	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	Kabid Humas dan Kasi Penegakan	Admin@ppidpelaksana.satpolppdamkar.kabmurungraya.go.id
28.	UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PURUK CAHU	Kabag Pelayanan Medik Kasi Keperawatan	Admin@ppidpelaksana.rsud.kabmurungraya.go.id
29.	KECAMATAN MURUNG	Sektetaris Kecamatan dan Kasi Pelayanan Umum	Admin@ppidpelaksana.kecmurung.kabmurungraya.go.id
30.	KECAMATAN TANAH SIANG	Sektetaris Kecamatan dan Kasi Pelayanan Umum	Admin@ppidpelaksana.kectsiang.kabmurungraya.go.id
31.	KECAMATAN LAUNG TUHUP	Sektetaris Kecamatan dan Kasi Pelayanan Umum	Admin@ppidpelaksana.keclatup.kabmurungraya.go.id
32.	KECAMATAN SUMBER BARITO	Sektetaris Kecamatan dan Kasi Pelayanan Umum	Admin@ppidpelaksana.kecsbarito.kabmurungraya.go.id

33.	KECAMATAN PERMATA INTAN	Sektetaris Kecamatan dan Kasi Pelayanan Umum	Admin@ppidpelaksana.kecpin.kabmurungraya.go.id
34.	KECAMATAN TANAH SIANG SELATAN	Sektetaris Kecamatan dan Kasi Pelayanan Umum	Admin@ppidpelaksana.kectss.kabmurungraya.go.id
35.	KECAMATAN SERIBU RIAM	Sektetaris Kecamatan dan Kasi Pelayanan Umum	Admin@ppidpelaksana.kecsriam.kabmurungraya.go.id
36.	KECAMATAN BARITO TUHUP RAYA	Sektetaris Kecamatan dan Kasi Pelayanan Umum	Admin@ppidpelaksana.kecbatura.kabmurungraya.go.id
37.	KECAMATAN SUNGAI BABUAT	Sektetaris Kecamatan dan Kasi Pelayanan Umum	Admin@ppidpelaksana.kecsbabuat.kabmurungraya.go.id
38.	KECAMATAN UUT MURUNG	Sektetaris Kecamatan dan Kasi Pelayanan Umum	Admin@ppidpelaksana.kecumurung.kabmurungraya.go.id

BUPATI MURUNG RAYA

PERDIE M. YOSEPH