



BUPATI LANDAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
KEPUTUSAN BUPATI LANDAK
NOMOR 20 / ORG / TAHUN 2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PENGELOLA PENGADUAN DAN PEJABAT
PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN
ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

BUPATI LANDAK,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, penyelenggaraan pelayanan publik wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik agar dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan, perlu membentuk Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan Aplikasi Layanan aspirasi Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Landak;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Landak.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);
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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
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. 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 15 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 Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
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 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 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5464);
11. 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);

KEDELAPAN : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngabang
pada tanggal 4 Juni 2021

BUPATI LANDAK,

TTD

KAROLIN MARGRET NATASA



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN BUPATI LANDAK
NOMOR 201/ ORG / TAHUN 2021
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PENGELOLA
PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN
ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

SUSUNAN TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN
ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

NO	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Bupati Landak	Pembina
2.	Wakil Bupati Landak	Pengarah
3.	Sekretaris Daerah Kabupaten Landak	Penanggungjawab/Ketua
4.	Asisten Administrasi Umum Sekda Kab.Landak	Sekretaris
5.	Inspektur Kabupaten Landak	Anggota
6.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Landak	Anggota
7.	Kepala Bagian Organisasi Setda Kab.Landak	Anggota

BUPATI LANDAK,

TTD

KAROLIN MARGRET NATASA



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN BUPATI LANDAK
NOMOR 201/ ORG / TAHUN 2021
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PENGELOLA
PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN
ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

PENGELOLA PENGADUAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN
ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

NO.	JABATAN POKOK	EMAIL
1.	Kepala Bidang Teknologi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Landak	diskominfo@landakkab.go.id
2.	Kasi Tata Kelola E-Government dan Pengembangan Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Landak	diskominfo@landakkab.go.id
3.	Kasubbag Kinerja dan Reformasi Birokrasi Setda Kab.Landak	bag.organisasi@landakkab.go.id
4.	Kasubbag Pelayanan Publik dan Tatalaksana Setda Kab.Landak	bag.organisasi@landakkab.go.id
5.	Ahli Pertama Analisis Kepegawaian Inspektorat Kab.Landak	inspektorat@landakkab.go.id

BUPATI LANDAK,

TTD

KAROLIN MARGRET NATASA

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

DARIANUARTI, SH
NIP. 19661128 199402 2 001

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN BUPATI LANDAK
NOMOR 201/ ORG / TAHUN 2021
TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PENGELOLA
PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN
ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN
ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

NO	NAMA OPD	NAMA PEJABAT PENGHUBUNG	EMAIL
1.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Aprino	disdikbud@landakkab.go.id
2.	Dinas Kesehatan	Ns.Muliadi	dinkes@landakkab.go.id
3.	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat	Yoelretno Putra Kedua	dpupera@landakkab.go.id
4.	Dinas Sosial, P3A KB	Cornelia	dsppakb@landakkab.go.id
5.	Dinas Lingkungan Hidup	Oktavianus	dprkplh@landakkab.go.id
6.	Dinas Pertanian, Perikanan dan Ketahanan Pangan	Kuintus Sunaryo Ayo	dppkp@landakka.go.id
7.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Daniar Citaresmi	disdikcapil@landakkab.go.id
8.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa	Agus Wijaya	dpmpd@landakkab.go.id
9.	Dinas Perhubungan	Muhammad Zulhakim	dishub@landakkab.go.id
10.	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	Triponia Anggiani	disporapar@landakkab.go.id
11.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Jisno	dinarpus@landakkab.go.id
12.	Dinas Perkebunan	Albertus Junianto	disbun@landakkab.go.id
13.	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja	Yosef Egan Raynatan Mas	dpmptsptk@landakkab.go.id

14.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Perindustrian dan Perdagangan	Silvina Wina	diskumindag@landakkab.go.id
15.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Goerto Eko Cahyono	diskominfo@landakkab.go.id
16.	Bappeda	Younixco	bappeda@landakkab.go.id
17.	BPKAD	Charles	bpkad@landakkab.go.id
18.	Badan Pajak dan Retribusi Daerah	Andi Supandi	bprd@landakkab.go.id
19.	BKPSDM	Desiyus Triharisetya Putra	bkpsdm@landakkab.go.id
20.	BPBD	Cornelius Kuet	bpbd@landakkab.go.id
21.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Subairi	kesbangpol@landakkab.go.id
22.	Inspektorat	Natalia Della Ulliarta	inspektorat@landakkab.go.id
23.	Sekretariat Daerah	Nyemas evi Susanti	setda@landakkab.go.id
		Nugra	bag.organisasi@landakkab.go.id
		Astri Wulandari	bag.organisasi@landakkab.go.id
24.	Sekretariat DPRD	Marko Andre Saputra	setdprd@landakkab.go.id
25.	Satuan Polisi Pamong Praja	F.Darmianto	satpolpp@landakkab.go.id
26.	RSUD	Margareta Giang	rsud@landakkab.go.id
27.	Kecamatan Ngabang	Pardiyansyah	ngabang@landakkab.go.id
28.	Kecamatan Jelimpo	Yohanes	jelimpo@landakkab.go.id
29.	Kecamatan Air Besar	Eko Nando	airbesar@landakkab.go.id
30.	Kecamatan Kuala Behe	Caesar Oktavianda	kualabehe@landakkab.go.id
31.	Kecamatan Menyuke	Herry Kurniadi	menyuke@landakkab.go.id
32.	Kecamatan Banyuke Hulu	Agustinus Sakti	banyukehulu@landakkab.go.id
33.	Kecamatan Meranti	Marta	meranti@landakkab.go.id
34.	Kecamatan Sompak	Beata Mel	sompak@landakkab.go.id
35.	Kecamatan Mempawah Hulu	Lidianto	mempawahhulu@landakkab.go.id
36.	Kecamatan Menjalin	Silvina Wina	menjalin@landakkab.go.id

37.	Kecamatan Mandor	Goerto Eko Cahyono	mandor@landakkab.go.id
38.	Kecamatan Sebangki	Younixco	sebangki@landakkab.go.id
39.	Kecamatan Sengah Temila	Charles	sengahtemila@landakkab.go.id

BUPATI LANDAK,

TTD

KAROLIN MARGRET NATASA



KEPUTUSAN BUPATI LANDAK
 NOMOR 201/ ORG /TAHUN 2021
 TENTANG

TIM KOORDINASI, PENGELOLA
 PEMBENTUKAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM
 PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM
 PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
 DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE
 RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPORI PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

<p>Nomor SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Tanggal Efektif Disahkan Oleh</p>	<p>0.72 / SOP/ORG/2021</p>
<p>BUPATI LANDAK, TTD KAROLIN MARGRET NATASA Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N-LAPORI</p>	<p>Kualifikasi Pelaksanaan :</p> <p>1. Pendidikan: S1, D3. 2. Pengetahuan: Bidang Pengawasan, Bidang Pelayanan Publik dan Informatika.</p>
<p>Dasar Hukum :</p> <p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</p>	<p>Keterkaitan :</p> <p>Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPORI</p>
<p>Peralatan/Perlengkapan :</p> <p>1. Komputer/Laptop/Notebook 2. Koneksi Jaringan/Akses Internet 3. Alat Tulis Kantor</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan :</p> <p>Semua pengaduan tercatat dan di arsipkan sebagai data elektronik dan manual</p>
<p>Peringatan :</p> <p>1. Pengaduan Laporan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti. 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan tidak dapat dilaksanakan dan sasaran kegiatan tidak tercapai</p>	

**ALUR PROSES PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!
PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		ADMIN NASIONAL	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG OPD	UNIT KERJA TERKAIT DI OPD	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menerima Pengaduan Dari Masyarakat melalui aplikasi lapor.go.id					Sistem dan Jaringan Internet	10 Menit	Laporan Pengaduan yang Masuk	
2.	Verifikasi, Identifikasi dan Disposisi Laporan Kepada Admin Instansi					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 Hari	Disposisi Laporan	
3.	Verifikasi dan Identifikasi Laporan, Jika Bukan Kewenangan Maka Laporan Dikembalikan Kepada Admin Nasional					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 Hari	Laporan	
4.	Disposisi Laporan Kepada Pejabat Penghubung OPD					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 Jam	Disposisi Laporan	
5.	Menerima dan Meneruskan Pengaduan ke Unit Kerja di OPD Berdasarkan Jenis Pengaduan					Kajian dan Laporan	2 Jam	Laporan Pengaduan	
6.	Memberikan Tanggapan/Jawaban Terhadap Laporan (Aduan Masyarakat)					Laporan Hasil Tindak Lanjut (TL)	1 Jam	Laporan yang di Tindaklanjuti	Tanggapan Dari OPD dapat diintervensi oleh Admin Instansi jika tanggapan dianggap belum menjawab Laporan Aduan Masyarakat
7.	Laporan Selesai dan Pencatatan Jejak Tindak Lanjut					Laporan	1 Jam	Laporan	Merekam aktifitas bersama Instansi terkait Untuk mempermudah koordinasi internal antar administrator

BUPATI LANDAK,
TTD
KAROLIN MARGRET NATASA

NIP. 19667128/190402 2 001