



WALIKOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN WALIKOTA PARIAMAN
NOMOR : 56 / 555 / 2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

WALIKOTA PARIAMAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pariaman, maka di implementasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
 - b. bahwa dengan adanya perubahan nama SOPD, mutasi, rotasi dan promosi staf dilingkungan Pemerintah Kota Pariaman, maka untuk tertib administrasi perlu menetapkan kembali Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Pelayanan Publik Nasional;
 - c. bahwa untuk memberikan kepastian hukum kepada tim dalam melaksanakan kegiatan perlu ditetapkan dengan keputusan Walikota;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c diatas, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Pelayanan Publik Nasional;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Pariaman di Propinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara RI Tahun 2002 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara RI Tahun 4187);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);

3. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sebagaimana telah diubah dengan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman sebagaimana telah diubah dengan Peraturan daerah Nomor 9 Tahun 2018;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Pelayanan Publik Nasional dengan susunan

keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, Lampiran II dan Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan Walikota ini.

KEDUA

: Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :

A. Pembina

1. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Pariaman 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 Kota Pariaman;

B. Penanggung jawab / Ketua

1. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
2. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
3. memimpin, mengkoordinasi, 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 pada perangkat daerah dan masyarakat
4. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pembina/ penanggungjawab; dan
5. anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/ ketua.

D. Pejabat Penghubung

1. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggaraan/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
2. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;

3. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja; dan
4. memberikan laporan tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

E. Pengelola Pengaduan / Admin Koordinasi Kota Pariaman:

1. melakukan pemantauan pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR-SP4N;
2. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
3. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggaraan/ Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
4. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan menyelesaikan pengaduan dalam lingkungan penyelenggaraan dan organisasi penyelenggaraan;
5. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
6. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
7. menerima, mencatat dan menginput setiap aduan ke formulir laporan manual pada aplikasi LAPOR-SP4N yang disampaikan oleh masyarakat baik secara langsung maupun melalui media komunikasi lainnya yang dimiliki oleh Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

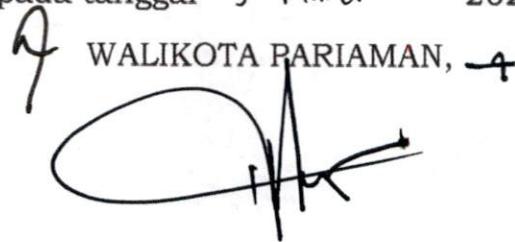
F. Admin Penghubung

1. melakukan pengelolaan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level Kota Pariaman untuk ditindaklanjuti;
2. melakukan pemantauan pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR-SP4N;
3. memberikan respon awal terhadap setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR-SP4N;
4. menyampaikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung dan atau Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
5. memberikan/menginput jawaban/tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari dan ke dalam aplikasi LAPOR-SP4N;

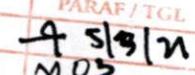
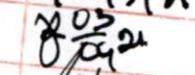
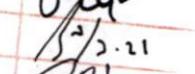
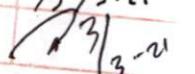
6. menerima, mencatat dan menginput setiap aduan ke form laporan manual pada aplikasi LAPOR-SP4N yang disampaikan oleh masyarakat baik secara langsung maupun melalui media komunikasi lainnya yang dimiliki oleh Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

- KETIGA : Tim dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Walikota Pariaman melalui Sekretaris Daerah Kota Pariaman;
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat dilaksanakannya keputusan ini dibebankan kepada DPA Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman.
- KELIMA : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada Januari Tahun 2021.

Ditetapkan di Pariaman
pada tanggal 9 Maret 2021

WALIKOTA PARIAMAN, 

GENIUS UMAR 

PARAF KOORDINASI PRODUK HUKUM KOTA PARIAMAN	
UNIT / SATUAN KERJA	PARAF / TGL
SEKDAKO PARIAMAN	 9/3/21
ASISTEN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN UMUM	 9/3/21
KABAG HUKUM & HAM	 9/3/21
SSUBAG PERUNDANG MUSYAWARAH	 9/3/21

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN WALIKOTA PARIAMAN

Nomor : 56 /555/ 2021

Tanggal : 9 Maret 2021

Tentang : Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Dan Petugas Administrator
Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat
Sebagai Pelayanan Publik Nasional

TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Walikota Pariaman	Pembina
2.	Wakil Walikota Pariaman	Pembina
3.	Sekretaris Daerah Kota Pariaman	Penanggung Jawab/Ketua Tim Koordinasi
4.	Asisten Administrasi Pemerintahan Umum	Anggota Tim Koordinasi
5.	Asisten Perekonomian	Anggota Tim Koordinasi
6.	Staf Ahli Bidang Pemerintahan, Hukum dan Politik	Anggota Tim Koordinasi
7.	Staf Ahli Kemasyarakatan	Anggota Tim Koordinasi
8.	Inspektur Kota Pariaman	Anggota Tim Koordinasi
9.	Kepala BAPPEDA	Anggota Tim Koordinasi
10.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman	Anggota Tim Koordinasi
11.	Kepala Bagian Hukum dan HAM Sekretariat Daerah Kota Pariaman	Anggota Tim Koordinasi
12.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pariaman	Anggota Tim Koordinasi
13.	Sekretaris Inspektorat	Pejabat Penghubung pada Inspektorat Kota Pariaman
14.	Sekretaris Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga	Pejabat Penghubung pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman
15.	Sekretaris Dinas Kesehatan	Pejabat Penghubung pada Dinas Kesehatan Kota Pariaman

16.	Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup	Pejabat Penghubung pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup Kota Pariaman
17.	Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan	Pejabat Penghubung pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kota Pariaman
18.	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat Penghubung pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman
19.	Sekretaris Dinas Sosial	Pejabat Penghubung pada Dinas Sosial Kota Pariaman
20.	Sekretaris DP3AKB	Pejabat Penghubung pada DP3AKB Kota Pariaman
21.	Sekretaris Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan	Pejabat Penghubung pada Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kota Pariaman
22.	Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Pejabat Penghubung pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Pariaman
23.	Sekretaris Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja	Pejabat Penghubung pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pariaman
24.	Sekretaris Dinas Kebudayaan dan pariwisata	Pejabat Penghubung pada Dinas Kebudayaan dan pariwisata Kota Pariaman
25.	Sekretaris Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pejabat Penghubung pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman
26.	Sekretaris Dinas Perhubungan	Pejabat Penghubung pada Dinas Perhubungan Kota Pariaman
27.	Sekretaris Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	Pejabat Penghubung pada Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Pariaman
28.	Sekretaris Dinas Satpol PP dan Damkar	Pejabat Penghubung pada Dinas Satpol PP dan Damkar Kota Pariaman
29.	Sekretaris BPBD	Pejabat Penghubung pada BPBD Kota Pariaman

30.	Sekretaris BKPSDM	Pejabat Penghubung pada BKPSDM Kota Pariaman
31.	Sekretaris BPKPD	Pejabat Penghubung pada BPKPD Kota Pariaman
32.	Sekretaris Bappeda	Pejabat Penghubung pada Bappeda Kota Pariaman
33.	Kepala Tata Usaha Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	Pejabat Penghubung pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pariaman
34.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Timur	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Timur Kota Pariaman
35.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Tengah	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Tengah Kota Pariaman
36.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Utara	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Utara Kota Pariaman
37.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Selatan	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Selatan Kota Pariaman
38.	Kepala Bagian Ekonomi dan Pembangunan	Pejabat Penghubung pada Bagian Ekonomi dan Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Pariaman
39.	Kepala Bagian Kearsipan dan Perpustakaan	Pejabat Penghubung pada Bagian Kearsipan dan Perpustakaan Sekretariat Daerah Kota Pariaman
40.	Kepala Bagian Umum Kota Pariaman	Pejabat Penghubung pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Pariaman
41.	Kepala Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Pariaman	Pejabat Penghubung pada Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Pariaman
42.	Kepala Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kota Pariaman	Pejabat Penghubung pada Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kota Pariaman
43.	Sekretaris DPRD	Pejabat Penghubung pada Sekretariat DPRD Kota Pariaman

PARAF KOORDINASI PRODUK HUKUM KOTA PARIAMAN	
UNIT / SATUAN KERJA	PARAF / TGL
SEKDAKO PARIAMAN	
ASISTEN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN UMUM	
KABAG. HUKUM & HAM	<i>[Signature]</i> 11/3/21
KASUBAG. PERUNDANG UNDANGAN	<i>[Signature]</i> 11/3/21

WALIKOTA PARIAMAN, *[Signature]*

[Signature]

GENIUS UMAR *[Signature]*

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN WALIKOTA PARIAMAN

Nomor : 56 /555/ 2021

Tanggal : 9 Maret 2021

Tentang : Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Adminstrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Pelayanan Publik Nasional

No	Nama Admin	Jabatan
1.	Eka Putra Pernanda, S.Kom, M.Kom	Pengelola Pengaduan/Admin Koordinator Kota Pariaman
2.	M.Afdilla Fajar	Pengelola Pengaduan/Admin Koordinator Kota Pariaman
3.	Agusti Rabaini, SE, M.Si	Pengelola Pengaduan/Admin Koordinator Kota Pariaman
4.	Dewi Lestariani, A.Ma	Pengelola Pengaduan/Admin Kota Pariaman
5.	Angga Perdana, S.Ds	Pengelola Pengaduan/Admin Kota Pariaman
6.	Yesi Fitria, SE, M.Si	Admin Penghubung Bagian Pemerintah Sekretariat Daerah
7.	Ridwan T	Admin Penghubung Bagian Umum Sekretariat Daerah
8.	Novi Delvitri, SE Rahmi Fitria, A.Md	Admin Penghubung Bagian Kesra Sekretariat Daerah
9.	Oraf Linda, A.Md	Admin Penghubung Bagian Kearsipan dan Perpustakaan Sekretariat Daerah
10.	Andria Roza,SS,M,Si Fahrul Rozi. S.Sos	Admin Penghubung Bagian Ekonomi dan Pembangunan Sekretariat Daerah
11.	Yesi Desrinda, SE,M,Si Rozy Ersya Pratama, SH	Admin Penghubung Bagian Hukum dan Ham Sekretariat Daerah
12.	Yoga Tri Rizki Ananda, S.STP	Admin Penghubung Bagian Organisasi dan Aparatur Sekretariat Daerah
13.	Syabran Jabar, S.STP	Admin Penghubung Inspektorat Kota Pariaman
14.	Miftahul Khairati, SE	Admin Penghubung Bappeda Kota Pariaman
15.	Hendrianis, S.Kom	Admin Penghubung BPKPD Kota Pariaman

16.	Amilia Rahmah Sugmawati, S.Kom Dafit Ardi	Admin Penghubung BKPSDM Kota Pariaman
17.	Repita Triyanti, SE	Admin Penghubung BPBD Kota Pariaman
18.	Dewi Harwita, A.Md Kep	Admin Penghubung DP3AKB Kota Pariaman
19.	Qadri Eka Putra, ST Elfadri, SS	Admin Penghubung Disdikpora Kota Pariaman
20.	M.Syuryadi, A.Md Ikhsan Wahyudi, A.Md	Admin Penghubung Dinas PUPR dan Pertanahan Kota Pariaman
21.	Ali Hanafi Mega EkaPutri, S.Si	Admin Penghubung Dinas Perkim dan LH Kota Pariaman
22.	Ishak Hidayat, A.Md Beni Irnando, A.Md.Vet	Admin Penghubung Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kota Pariaman
23.	Mairipa Selvana Trinanda Fristi, S.Kom	Admin Penghubung Dinas Sosial Kota Pariaman
24.	Yurnila, SKM Arrizki, SKM	Admin Penghubung Dinas Kesehatan Kota Pariaman
25.	Wahyu Putra, A.Md Mona Ulfa Yeni Suyasti, A.Md	Admin Penghubung DPMDes Kota Pariaman
26.	Zasnur Rahim, S.Kom,M.CIO Yolfit Hendri Annur, SE	Admin Penghubung DPMPTSP dan Naker Kota Pariaman
27.	Andila Masdanel, A.Md Januardi Nardian Putra, SST.Par	Admin Penghubung Disbudpar Kota Pariaman
28.	Rico Elmanto, S.Kom	Admin Penghubung Disdukcapil Kota Pariaman
29.	Faisal Zikri, A.Md LLAJ	Admin Penghubung Dishub Kota Pariaman
30.	Vetika Yomita	Admin Penghubung Disperindagkop & UKM Kota Pariaman
31.	Surya Bakti	Admin Penghubung Dinas Satpol PP dan Damkar Kota Pariaman

32.	Eki Satria, S.IP	Admin Penghubung Kesbangpol Kota Pariaman
33.	Doni Sonipa	Admin Penghubung Sekretariat DPDR Kota Pariaman
34.	Doni Gusrizal	Admin Penghubung Kecamatan Pariaman Utara Kota Pariaman
35.	Reska Viyona, SE	Admin Penghubung Kecamatan Pariaman Selatan Kota Pariaman
36.	Fitrianis Syahlizar Alinsyah	Admin Penghubung Kecamatan Pariaman Tengah Kota Pariaman
37.	Junial Aidi, S.Sos Kurniati, SE	Admin Penghubung Kecamatan Pariaman Timur Kota Pariaman

WALIKOTA PARIAMAN, 4



GENIUS UMAR 9

PARAF KOORDINASI PRODUK HUKUM KOTA PARIAMAN	
UNIT / SATUAN KERJA	PARAF / TGL
SEKDAKO PARIAMAN	4 5/5/21
ASISTEN ADMINISTRASI Pemerintahan Umum	2 04/03/21
KABAG HUKUM & HAM	
KASUBAG PERUNDANG UNDANGAN	3/3-21