



WALIKOTA PARIAMAN  
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN WALIKOTA PARIAMAN  
NOMOR 82 / 555 / 2023

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 Satuan Organisasi Perangkat Daerah, mutasi, rotasi dan promosi staf di lingkungan 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;
  - 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 Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 4187);
  2. 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);

3. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6133);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sebagaimana telah diubah 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;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Daerah Kota Pariaman Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2021;
11. Peraturan Daerah Kota Pariaman Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kota Pariaman Tahun 2023;

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 dan Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan 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;
3. memimpin, mengoordinasi, 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, menyingkronisasi, 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

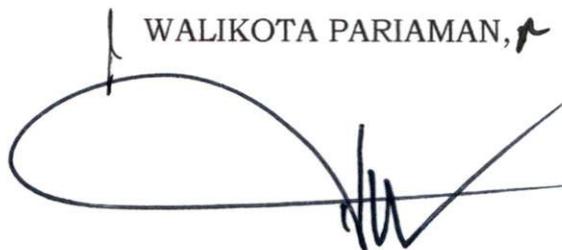
- diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
3. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja; dan
  4. memberikan laporan tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
- e. pengelola pengaduan / admin koordinasi Kota Pariaman:
1. melakukan pemantauan pengaduan yang masuk melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
  2. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat 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 Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat, 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 Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat 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 Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat di level Kota Pariaman untuk ditindaklanjuti;
  2. melakukan pemantauan pengaduan yang masuk melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat;

3. memberikan respon awal terhadap setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat;
4. menyampaikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung dan/atau Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
5. memberikan/menginputjawaban/tindaklanjut penyelesaian pengaduan dari dan kedalam aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat;
6. menerima, mencatat dan menginput setiap aduan ke form laporan manual pada aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat 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 Pemerintah Kota Pariaman.
- KELIMA : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada Januari 2023.

Ditetapkan di Pariaman  
pada tanggal 13 Maret 2023

WALIKOTA PARIAMAN, *r*



7 GENIUS UMAR

TIM SARAF KOORDINASI PENGADUAN PUBLIK KOTA PARIAMAN	
NAMA PEJABAT	PARAF/TGL
WALIKOTA PARIAMAN	<i>10/3-23</i>
ASISTEN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN I SUDJI	<i>10/3-23</i>
KABAG. HUKUM & HAMA	<i>10/3-23</i>
KASUBAG. PERUNDANG UNDANGAN	<i>10/3-23</i>

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN WALIKOTA PARIAMAN

Nomor : 82 /555/ 2023

Tanggal : 13 Maret 2023

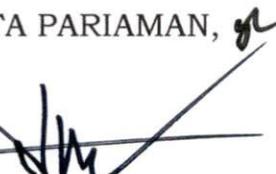
Tentang : Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Dan Petugas Administrator  
Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat  
Sebagai Pelayanan Publik Nasional

TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

<b>NO</b>	<b>JABATAN</b>	<b>JABATAN DALAM TIM</b>
1.	Walikota Pariaman	Pembina
2.	Wakil Walikota Pariaman	Pembina
3.	Sekretaris Daerah Kota Pariaman	Penanggung Jawab/Ketua Tim Koordinasi
4.	Staf Ahli Bidang Ekonomi, Keuangan dan Pembangunan	Anggota Tim Koordinasi
5.	Staf Ahli Bidang Sumber Daya Masyarakat	Anggota Tim Koordinasi
6.	Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	Anggota Tim Koordinasi
7.	Asisten Administrasi Pembangunan dan Umum	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 Sekretariat Daerah Kota Pariaman	Anggota Tim Koordinasi
12.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pariaman	Anggota Tim Koordinasi
13.	Kepala Bagian Administrasi Pembangunan	Pejabat Penghubung pada Bagian AdministrasiPembangunan Sekretariat Daerah Kota Pariaman
14.	Kepala Bagian Umum Kota Pariaman	Pejabat Penghubung pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Pariaman

15.	Kepala Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Pariaman	Pejabat Penghubung pada Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Pariaman
16.	Kepala Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Sekretariat Daerah Kota Pariaman	Pejabat Penghubung pada Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Sekretariat Daerah Kota Pariaman
17.	Sekretaris Inspektorat	Pejabat Penghubung pada Inspektorat Kota Pariaman
18.	Sekretaris Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga	Pejabat Penghubung pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman
19.	Sekretaris Dinas Kesehatan	Pejabat Penghubung pada Dinas Kesehatan Kota Pariaman
20.	Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup	Pejabat Penghubung pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup Kota Pariaman
21.	Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan	Pejabat Penghubung pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kota Pariaman
22.	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat Penghubung pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman
23.	Sekretaris Dinas Sosial	Pejabat Penghubung pada Dinas Sosial Kota Pariaman
24.	Sekretaris DP3AKB	Pejabat Penghubung pada DP3AKB Kota Pariaman
25.	Sekretaris Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan	Pejabat Penghubung pada Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kota Pariaman
26.	Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Pejabat Penghubung pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Pariaman
27.	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
28.	Sekretaris Dinas Kebudayaan dan pariwisata	Pejabat Penghubung pada Dinas Kebudayaan dan pariwisata Kota Pariaman
29.	Sekretaris Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pejabat Penghubung pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman

30.	Sekretaris Dinas Perhubungan	Pejabat Penghubung pada Dinas Perhubungan Kota Pariaman
31.	Sekretaris Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	Pejabat Penghubung pada Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Pariaman
32.	Sekretaris Dinas Satpol PP dan Damkar	Pejabat Penghubung pada Dinas Satpol PP dan Damkar Kota Pariaman
33.	Sekretaris BPBD	Pejabat Penghubung pada BPBD Kota Pariaman
34.	Sekretaris BKPSDM	Pejabat Penghubung pada BKPSDM Kota Pariaman
35.	Sekretaris BPKPD	Pejabat Penghubung pada BPKPD Kota Pariaman
36.	Sekretaris Bappeda	Pejabat Penghubung pada Bappeda Kota Pariaman
37.	Sekretaris DPRD	Pejabat Penghubung pada Sekretariat DPRD Kota Pariaman
38.	Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Pejabat Penghubung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pariaman
39.	Kepala Tata Usaha Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	Pejabat Penghubung pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pariaman
40.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Timur	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Timur Kota Pariaman
41.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Tengah	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Tengah Kota Pariaman
42.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Utara	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Utara Kota Pariaman
43.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Selatan	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Selatan Kota Pariaman

WALIKOTA PARIAMAN, 

7 GENIUS UMAR

PARAF KOORDINASI	
PEMERINTAH KABUPATEN PARIAMAN	
UNIT / SATUAN KERJA	PARAF / TGL
SANDBANG PARIAMAN	20/3-23
BENEFIT ADMINISTRASI	20/3-21
PLANS KANTORAN PERUM	13-23
BUM HUKUM & HAM	
KORPORASI PERUNDANG	
URDANGAN	

## LAMPIRAN II

## KEPUTUSAN WALIKOTA PARIAMAN

Nomor : 02 /555/ 2023

Tanggal : 13 Maret 2023

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.	Elfadri, SS	Pengelola Pengaduan /Admin Koordinator Kota Pariaman
2.	Agusti Rabaini, SE, M.Si	Pengelola Pengaduan /Admin Koordinator Kota Pariaman
3.	Dewi Lestariani,A.Ma	Pengelola Pengaduan/Admin Kota Pariaman
4.	Ricea Rahayu,SS	Pengelola Pengaduan/Admin Kota Pariaman
5.	Trimurni	Pengelola Pengaduan/Admin Kota Pariaman
6.	Arib Zhafran Amzan	Admin Penghubung Bagian Pemerintah Sekretariat Daerah
7.	Rozy Kosmadi, S.Ikom	Admin Penghubung Bagian Umum Sekretariat Daerah
8.	Osmiati	Admin Penghubung Bagian Kesra Sekretariat Daerah
9.	Andria Roza,SS,M,Si Fahrul Rozi. S.Sos	Admin Penghubung Bagian Ekonomi dan Pembangunan Sekretariat Daerah
10.	Randa Yulian Fatra	Admin Penghubung Bagian Hukum Sekretariat Daerah
11.	Anita Dikarina, SE	Admin Penghubung Bagian Organisasi dan Aparatur Sekretariat Daerah
12.	Dwi Indra Kurniawan,S.IP	Admin Penghubung Inspektorat Kota Pariaman
13.	Ria Septiani,ST	Admin Penghubung Bappeda Kota Pariaman
14.	Rinaldi,ST	Admin Penghubung BPKPD Kota Pariaman
15.	Amilia Rahmah Sugmawati, S.Kom Dafit Ardi	Admin Penghubung BKPSDM Kota Pariaman

16.	Repita Triyanti, SE	Admin Penghubung BPBD Kota Pariaman
17.	Dewi Harwita, A.Md Kep	Admin Penghubung DP3AKB Kota Pariaman
18.	Qadri Eka Putra, ST	Admin Penghubung Disdikpora Kota Pariaman
19.	M.Syuryadi, A.Md Ikhsan Wahyudi, A.Md	Admin Penghubung Dinas PUPR dan Pertanahan Kota Pariaman
20.	Mega EkaPutri, S.Si	Admin Penghubung Dinas Perkim dan LH Kota Pariaman
21.	Ishak Hidayat, A.Md Beni Irnando, A.Md.Vet	Admin Penghubung Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kota Pariaman
22.	Mairipa	Admin Penghubung Dinas Sosial Kota Pariaman
23.	Yurnila, SKM Arrizki, SKM	Admin Penghubung Dinas Kesehatan Kota Pariaman
24.	Wahyu Putra, A.Md	Admin Penghubung DPMDes Kota Pariaman
25.	Furqaan Army, S.Tr	Admin Penghubung DPMPTSP dan Naker Kota Pariaman
26.	Sari Adriani	Admin Penghubung Disbudpar Kota Pariaman
27.	Rico Elmanto, S.Kom	Admin Penghubung Disdukcapil Kota Pariaman
28.	Faisal Zikri, A.Md LLAJ	Admin Penghubung Dishub Kota Pariaman
29.	Vetika Yomita	Admin Penghubung Disperindagkop & UKM Kota Pariaman
30.	Yudi Oktavio	Admin Penghubung Dinas Satpol PP dan Damkar Kota Pariaman
31.	Eki Satria, S.IP	Admin Penghubung Kesbangpol Kota Pariaman
32.	M.Fahreza, S.Ikom, M.Kom	Admin Penghubung Sekretariat DPRD Kota Pariaman
33.	Oraf Linda,A.Md	Admin Penghubung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
34.	Doni Gusrizal	Admin Penghubung Kecamatan Pariaman Utara Kota Pariaman

35.	Yollanda Fitaloka,A.Md	Admin Penghubung Kecamatan Pariaman Selatan Kota Pariaman
36.	Fajri Ramadhani	Admin Penghubung Kecamatan Pariaman Tengah Kota Pariaman
37.	Junial Aidi, S.Sos	Admin Penghubung Kecamatan Pariaman Timur Kota Pariaman

WALIKOTA PARIAMAN, *[Signature]*

*[Signature]*

GENIUS UMAR

PARAF KOORDINASI PRODUK HUKUM KOTA PARIAMAN	
UNIT / SATUAN KERJA	PARAF / TGL
SEKDAKO PARIAMAN	<i>[Signature]</i> 10/3-23
ASISTEN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN UMUM I	<i>[Signature]</i> 10/3-23
PABAG HUKUM & HAM	<i>[Signature]</i> 10/3-23
KANSURAG PERUNDANG- UNDANGAN	<i>[Signature]</i> 10/3-23