



WALI KOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN WALI KOTA PARIAMAN
NOMOR 215 /555/2024
TENTANG

TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

WALI KOTA PARIAMAN,

Menimbang : bahwa dalam rangka implementasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat untuk peningkatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pariaman, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota Pariaman tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang 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 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN WALI KOTA PARIAMAN TENTANG TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.

KESATU : Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan:
1. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pariaman yang



WALI KOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

- 2 -

- selanjutnya disingkat DPRD.
2. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Umum yang selanjutnya disebut Asisten I.
 3. Asisten Administrasi Pembangunan dan Umum yang selanjutnya disebut Asisten II.
 4. Sekretariat Daerah Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Setda.
 5. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Bappeda.
 6. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pariaman yang selanjutnya disingkat BPBD.
 7. Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Daerah Kota Pariaman yang selanjutnya disingkat BPKPD.
 8. Badan Kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pariaman yang selanjutnya disingkat BKPSDM.
 9. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kota Pariaman yang selanjutnya disingkat DP3AKB.
 10. Dinas Kesehatan Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Dinkes.
 11. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Disdikpora.
 12. Dinas Sosial Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Dinsos.
 13. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Disdukcapil.
 14. Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Distan.
 15. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Pariaman yang selanjutnya disingkat DPMD.
 16. Dinas Perindustrian, Perdagangan, koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Disperindag.
 17. Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Disperkim LH.
 18. Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kota Pariaman yang selanjutnya disingkat DPUPRP.
 19. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Diskominfo.
 20. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pariaman yang selanjutnya disebut DPMPSTP dan Naker.
 21. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Disparbud.



WALI KOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

- 3 -

22. Dinas Perhubungan Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Dishub.
23. Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Pariaman yang selanjutnya disebut DisatpolPP dan Damkar.
24. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Disperpusip.
25. Inspektorat Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Inspektorat.
26. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pariaman yang selanjutnya disebut Kesbangpol.
27. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat selanjutnya disebut SP4N-LAPOR.

KEDUA : Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik terdiri dari:

a. tim koordinasi:

1. pembina, mempunyai tugas:
 - a) berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Pariaman yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
 - b) memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Pariaman;
2. penanggung jawab/ketua, mempunyai tugas:
 - a) melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b) melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
 - c) memimpin, mengoordinasi, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. anggota, mempunyai tugas:
 - a) melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - b) merencanakan, menyingkronisasi, mengonfirmasi rencana program, dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c) memerifikasi informasi pengaduan masyarakat pada perangkat daerah dan masyarakat;



WALI KOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

- 4 -

- d) melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pembina/ penanggung jawab; dan
 - e) melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/ ketua;
4. pejabat penghubung, mempunyai tugas:
- a) menginformasikan pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggaraan/satuan kerja untuk ditindaklanjuti;
 - b) berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - c) menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggara/ satuan kerja; dan
 - d) memberikan laporan tindak lanjut pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja;
- b. petugas administrator:
- 1. pengelola pengaduan/admin koordinator Kota Pariaman, mempunyai tugas:
 - a) melakukan pemantauan pengaduan yang masuk melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
 - b) melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - c) menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggaraan/ satuan kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - d) melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan menyelesaikan pengaduan dalam lingkungan penyelenggaraan dan organisasi penyelenggaraan;
 - e) melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - f) 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; dan



WALI KOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

- 5 -

- g) 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;
- 2. admin penghubung, mempunyai tugas:
 - a) melakukan pengelolaan yang diteruskan oleh pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di level Kota Pariaman untuk ditindaklanjuti;
 - b) melakukan pemantauan pengaduan yang masuk melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
 - c) memberikan respon awal terhadap setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
 - d) menyampaikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung dan/atau Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
 - e) memberikan/menginputjawaban/tindaklanjut atas penyelesaian pengaduan dari dan kedalam aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat; dan
 - f) 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.

KETIGA : Susunan organisasi dan daftar nama Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik, untuk:

- a. tim koordinasi tercantum dalam Lampiran I; dan
- b. petugas administrator tercantum dalam Lampiran II, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugas, tim bertanggung jawab kepada Pejabat Wali Kota Pariaman.



WALI KOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

- 6 -

KELIMA : Pendanaan atas pelaksanaan Keputusan ini bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pariaman.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada Januari 2024.

Ditetapkan di Pariaman
pada tanggal 29 Agustus 2024

Pj. WALI KOTA PARIAMAN,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'ROBERIA', is written over the printed name.

ROBERIA



WALI KOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

- 7 -

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN WALI KOTA PARIAMAN
NOMOR 215 /555/2024
TENTANG
TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

SUSUNAN ORGANISASI TIM KOORDINASI

NO	JABATAN	KEDUDUKAN
1.	Penjabat Wali Kota Pariaman	Pembina
2.	Asisten I	Penanggung Jawab/Ketua
3.	Asisten II	Anggota
4.	Staf Ahli Bidang Ekonomi, Keuangan dan Pembangunan	Anggota
5.	Staf Ahli Bidang Kemasyarakatan	Anggota
6.	Inspektur Inspektorat	Anggota
7.	Kepala Bappeda	Anggota
8.	Kepala Diskominfo	Anggota
9.	Kepala Bagian Hukum Setda	Anggota
10.	Kepala Bagian Organisasi Setda	Anggota
11.	Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Setda	Pejabat Penghubung pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda
12.	Kepala Bagian Umum Kota Pariaman Setda	Pejabat Penghubung pada Bagian Umum Setda
13.	Kepala Bagian Pemerintahan Setda	Pejabat Penghubung pada Bagian Pemerintahan Setda
14.	Kepala Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Setda	Pejabat Penghubung pada Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Setda
15.	Sekretaris Inspektorat	Pejabat Penghubung pada Inspektorat
16.	Sekretaris Disdikpora	Pejabat Penghubung pada Disdikpora
17.	Sekretaris Dinkes	Pejabat Penghubung pada Dinkes
18.	Sekretaris Disperkim LH	Pejabat Penghubung pada Disperkim LH
19.	Sekretaris DPUPRP	Pejabat Penghubung pada DPUPRP
20.	Sekretaris Diskominfo	Pejabat Penghubung pada Diskominfo
21.	Sekretaris Dinsos	Pejabat Penghubung pada Dinsos



WALI KOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

- 8 -

NO	JABATAN	KEDUDUKAN
22.	Sekretaris DP3AKB	Pejabat Penghubung pada DP3AKB
23.	Sekretaris Distan	Pejabat Penghubung pada Distan
24.	Sekretaris DPMD	Pejabat Penghubung pada DPMD
25.	Sekretaris DPMPTSP dan Naker	Pejabat Penghubung pada DPMPTSP dan Naker.
26.	Sekretaris Disparbud	Pejabat Penghubung pada Disparbud
27.	Sekretaris Disdukcapil	Pejabat Penghubung pada Disdukcapil
28.	Sekretaris Dishub	Pejabat Penghubung pada Dishub
29.	Sekretaris Disperindag	Pejabat Penghubung pada Disperindag
30.	Sekretaris DisatpolPP dan Damkar	Pejabat Penghubung pada DisatpolPP dan Damkar
31.	Sekretaris BPBD	Pejabat Penghubung pada BPBD
32.	Sekretaris BKPSDM	Pejabat Penghubung pada BKPSDM
33.	Sekretaris BPKPD	Pejabat Penghubung pada BPKPD
34.	Sekretaris Bappeda	Pejabat Penghubung pada Bappeda
35.	Sekretaris DPRD	Pejabat Penghubung pada Sekretariat DPRD
36.	Sekretaris Disperpusip	Pejabat Penghubung pada Disperpusip
37.	Kepala Tata Usaha Kesbangpol	Pejabat Penghubung pada Kesbangpol
38.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Timur	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Timur Kota Pariaman
39.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Tengah	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Tengah Kota Pariaman
40.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Utara	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Utara Kota Pariaman
41.	Sekretaris Kecamatan Pariaman Selatan	Pejabat Penghubung pada Kecamatan Pariaman Selatan Kota Pariaman

Pj. WALI KOTA PARIAMAN,

ROBERIA



WALI KOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

- 9 -

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN WALI KOTA PARIAMAN
NOMOR 215 /555/2024
TENTANG
TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK

DAFTAR NAMA PETUGAS ADMINISTRATOR

NO	NAMA ADMIN	JABATAN
1.	Nini Sria Fivrina, S.Kom	Koordinator Pengaduan/Admin Kota Pariaman
2.	Agusti Rabaini, SE, M.Si	Koordinator Pengaduan/Admin Kota Pariaman
3.	Dewi Lestariani,A.Ma	Admin Kota Pariaman
4.	Ricea Rahayu,SS	Admin Kota Pariaman
5.	Trimurni	Admin Kota Pariaman
6.	Elina Seprina, S.Ak	Admin Penghubung Bagian Pemerintah Setda
7.	Hendra Wahyudi, SH	Admin Penghubung Bagian Umum Setda
8.	Osmiati	Admin Penghubung Bagian Kesra Setda
9.	Andria Roza,SS,M,Si	Admin Penghubung Bagian Ekonomi dan Pembangunan Setda
10.	Yesi Desrinda, SE,M,Si	Admin Penghubung Bagian Hukum Setda
11.	Anita Dikarina, SE	Admin Penghubung Bagian Organisasi dan Aparatur Setda
12.	Dwi Indra Kurniawan,S.IP	Admin Penghubung Inspektorat
13.	Ria Septiani,ST	Admin Penghubung Bappeda
14.	Rinaldi,ST	Admin Penghubung Badan BPKPD
15.	Amilia Rahmah Sugmawati, S.Kom	Admin Penghubung BKPSDM.
16.	Repita Triyanti, SE	Admin Penghubung BPBD
17.	Dewi Harwita, A.Md Kep	Admin Penghubung DP3AKB
18.	Qadri Eka Putra, ST	Admin Penghubung Disdikpora
19.	M.Syuryadi, A.Md	Admin Penghubung DPUPRP
20.	Mega EkaPutri, S.Si	Admin Penghubung Disperkim LH



WALI KOTA PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

- 10 -

NO	NAMA ADMIN	JABATAN
21.	Libri Awa Putra, A.Md	Admin Penghubung Distan
22.	Mairipa	Admin Penghubung Dinsos
23.	Afrila Ningsih, Amd.Keb	Admin Penghubung Dinkes
24.	Wahyu Putra, A.Md	Admin Penghubung DPMD
25.	Furqaan Army, S.Tr	Admin Penghubung DPMPSTSP dan Naker
26.	Evi Rozi	Admin Penghubung Disparbud
27.	Rico Elmanto, S.Kom	Admin Penghubung Disdukcapil
28.	Faisal Zikri, A.Md LLAJ	Admin Penghubung Dishub
29.	Kamil Fatin M.Jhoni, A.Md.T	Admin Penghubung Disperindag
30.	Yudi Oktavio	Admin Penghubung DisatpolPP dan Damkar
31.	Eki Satria, S.IP	Admin Penghubung Kesbangpol
32.	M.Fahreza, S.Ikom, M.Kom	Admin Penghubung Sekretariat DPRD
33.	Oraf Linda,A.Md	Admin Penghubung Disperpusip
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, S.IP	Admin Penghubung Kecamatan Pariaman Tengah Kota Pariaman
37.	Junial Aidi, S.Sos	Admin Penghubung Kecamatan Pariaman Timur Kota Pariaman

Pj. WALI KOTA PARIAMAN,

ROBERIA