



**BUPATI PESISIR SELATAN
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**KEPUTUSAN BUPATI PESISIR SELATAN
NOMOR : 067/159/Kpts/BPT-PS/2026**

TENTANG

**TIM PENGELOLA APLIKASI
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN**

BUPATI PESISIR SELATAN,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Pengelola Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Pengelola Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan;
- Mengingat :**
1. 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);
 2. Undang-Undang 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 Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 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);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2022 tentang Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6806);
5. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2024 tentang Kabupaten Pesisir Selatan di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 155, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6970);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri

Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Tim Pengelola Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

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

- a. Pembina, bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah, serta menetapkan :

1. sekretaris daerah sebagai Pengarah pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
2. pimpinan perangkat daerah sebagai Penanggung Jawab pengelolaan pengaduan di lingkungan perangkat daerah masing-masing;
3. kepala dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
4. sekretaris perangkat daerah/kepala bagian pada sekretariat daerah dan sekretariat DPRD sebagai Pejabat Penghubung; dan
5. kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada perangkat daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

- b. Pengarah, bertanggung jawab kepada Pembina dan mempunyai tugas :

1. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan

pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah; dan

2. membangun komitmen para pimpinan perangkat daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan pemerintah daerah.
- c. Penanggung Jawab, bertanggung jawab kepada Pengarah dan mempunyai tugas :
 1. memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di lingkungan perangkat daerah; dan
 2. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan perangkat daerah.
- d. Pejabat Pengelola Pengaduan, bertanggung jawab kepada Pembina melalui Pengarah dan mempunyai tugas :
 1. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan pemerintah daerah;
 2. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola pengaduan pelayanan publik melalui SP4N;
 3. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;
 4. mendistribusikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 5. melakukan pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
 6. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
 7. menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah; dan
 8. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

e. Pejabat Penghubung, bertanggung jawab kepada Penanggung Jawab dan mempunyai tugas :

1. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
2. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;
3. meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
4. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
5. menyusun *frequently asked question* substansi pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
6. menindaklanjuti pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
7. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
8. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

f. Pejabat Pelaksana, bertanggung jawab kepada Penanggung Jawab dan mempunyai tugas :

1. menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
2. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;
3. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan pengaduan selesai; dan
4. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Painan
Pada tanggal 20 Februari 2026
BUPATI PESISIR SELATAN,


HENDRAJONI