



WALIKOTA PANGKALPINANG  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

KEPUTUSAN WALIKOTA PANGKALPINANG  
NOMOR : 132 /KEP/DISKOMINFO/ II /2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN  
PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN  
PENGADUAN ONLINE RAKYAT PADA ORGANISASI PERANGKAT  
DAERAH DILINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG  
TAHUN 2023

WALIKOTA PANGKALPINANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang Tahun 2023.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan walikota Pangkalpinang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Daerah Republik Indonesia Nomor 1091), Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091) dan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kotapraja Dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1821);

2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
3. 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);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas 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 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 245);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
14. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Pangkalpinang (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2013 Nomor 1);
15. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2016 Nomor 18) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2020 Nomor 1);
16. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2023 (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2022 Nomor 33);
17. Peraturan Wali Kota Pangkalpinang Nomor 75 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2022 Nomor 132).

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

**KESATU** : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi & Pengaduan Online Rakyat Pada Organisasi Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang Tahun 2023, dengan anggota sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Tugas tim koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah sebagai berikut:

1. Pembina

- a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Pangkalpinang 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 Pangkalpinang.

2. Penanggung Jawab/Ketua

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di Organisasi Perangkat Daerah, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota

- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyesuaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. merencanakan, mensikronisasikan, mengkonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penganggung Jawab; dan
- d. anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.

**KETIGA** : Tugas petugas administrator sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah sebagai berikut:

1. Pengelola Pengaduan/Tim Admin

- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPORI-Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional (SP4N) di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. menyerukan pengaduan kepada pengelola pengaduan kepada organisasi penyelenggara/satuan kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;

- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
- d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap gangguan; dan
- e. menyalurkan pengaduan kepada koordinatorr pengelolaan pengaduan nasional, LAPOR!-Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional (SP4N), untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

2. Pejabat Penghubung

- a. menginformasikan pengaduan kepala organisasi penyelenggara/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 atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pangkalpinang Tahun Anggaran 2023

KELIMA : Keputusan walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalpinang  
pada tanggal 6 Februari 2023

WALIKOTA PANGKALPINANG,



H. MAULAN AKLIL

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN WALI KOTA PANGKALPINANG  
NOMOR : 132 /KEP/DISKOMINFO/ II /2023  
TANGGAL : 6 Februari 2023

SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR  
PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG  
TAHUN 2023

- I. Pembina : 1. Wali Kota Pangkalpinang  
2. Wakil Wali Kota Pangkalpinang
- II. Penanggung Jawab/Ketua : 1. Sekretaris Daerah Kota Pangkalpinang
- III. Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
2. Inspektur Kota Pangkalpinang  
3. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik  
4. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

IV. Pengelola Pengaduan /Tim Adminstrator

No.	SKPD	Nama Admin	Jabatan	No HP	e-mail
1.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Diah Mayasari, SH	Sub Koordinator Pengelolaan Komunikasi Publik	0813 6770 9993	Diahmayasari1580@gmail.com

## V. Pejabat Penghubung

No	OPD	Nama Penghubung	e-mail
1	Dinas Komunikasi dan Informatika	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	diskominfo@pangkalpinangkota.go.id
2	Sekretariat DPRD	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	setwan@pangkalpinangkota.go.id
3	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dpmtstpaker@pangkalpinangkota.go.id
4	Sekretariat Daerah Kota Pangkalpinang Bagian Organisasi	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	setdako@pangkalpinangkota.go.id
5	Inspektorat	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	inspektoratdaerah@pangkalpinangkota.go.id
6	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dikbud@pangkalpinangkota.go.id
7	Dinas Sosial	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dinsos@pangkalpinangkota.go.id
8	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	pupr@pangkalpinangkota.go.id
9	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	disperkim@pangkalpinangkota.go.id
10	Dinas Pangan dan Pertanian	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dispaper@pangkalpinangkota.go.id
11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	disdukcapil@pangkalpinangkota.go.id
12	Dinas Lingkungan Hidup	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dlh@pangkalpinangkota.go.id

No	OPD	Nama Penghubung	e-mail
13	Dinas Pariwisata	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dispar@pangkalpinangkota.go.id
14	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dispersip@pangkalpinangkota.go.id
15	Badan Keuangan Daerah	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	bakeuda@pangkalpinangkota.go.id
16	Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	bappelitbangda@pangkalpinangkota.go.id
17	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	bkpsdmd@pangkalpinangkota.go.id
18	Badan Penganggulangan Bencana Daerah	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	bpbd@pangkalpinangkota.go.id
19	Satuan Polisi Pamong Praja	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	satpolpp@pangkalpinangkota.go.id
20	Dinas Perhubungan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dishub@pangkalpinangkota.go.id
21	RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	rsuddepatihamzah1708@gmail.com
22	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	kesbangpol@pangkalpinangkota.go.id
23	Dinas Koperasi UMKM dan Perdagangan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	diskopdagumkm@pangkalpinangkota.go.id
24	Dinas Kesehatan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dinkes@pangkalpinangkota.go.id
25	Dinas Kelautan dan Perikanan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dkp@pangkalpinangkota.go.id



No	OPD	Nama Penghubung	e-mail
26	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dpppakb@pangkalpinangkota.go.id
27	Dinas Pemuda dan Olahraga	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dispora@pangkalpinangkota.go.id
28	Kecamatan Girimaya	Kasubbag Umum	kec-girimaya@pangkalpinangkota.go.id
29	Kecamatan Rangkui	Kasubbag Umum	kec-rangkui@pangkalpinangkota.go.id
30	Kecamatan Gabek	Kasubbag Umum	kec-gabek@pangkalpinangkota.go.id
31	Kecamatan Gerunggang	Kasubbag Umum	kec-gerunggang@pangkalpinangkota.go.id
32	Kecamatan Pangkalbalam	Kasubbag Umum	kec-pangkalbalam@pangkalpinangkota.go.id
33	Kecamatan Bukit Intan	Kasubbag Umum	kec-bukitintan@pangkalpinangkota.go.id
34	Kecamatan Taman Sari	Kasubbag Umum	kec-tamansari@pangkalpinangkota.go.id

WALIKOTA PANGKALPINANG,

H. MAULAN AKLIL