



WALIKOTA SAWAHLUNTO  
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN WALIKOTA SAWAHLUNTO  
NOMOR : 188.45/212/WAKO-SWL/2019

TENTANG

PENETAPAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KOTA SAWAHLUNTO

WALIKOTA SAWAHLUNTO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu ditetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Sawahlunto;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Penetapan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Sawahlunto.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 19);
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 3789);
3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2004 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. 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);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 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 Nomor 5679);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1990 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Sawahlunto, Kabupaten Daerah Tingkat II Sawahlunto/Sijunjung dan Kabupaten Daerah Tingkat II Solok (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3423);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
16. Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2015 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Nomor 42);
17. Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 11 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2016 Nomor 11);

18. Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2016 Nomor 14);
19. Peraturan Walikota Sawahlunto Nomor 16 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Sawahlunto (Berita Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2018 Nomor 16); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Sawahlunto Nomor 17 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 16 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Sawahlunto (Berita Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2019 Nomor 17).

Memperhatikan : Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke Dalam Aplikasi LAPOR!-SP4N.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Sawahlunto sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Sawahlunto sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Pembina
    - a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Sawahlunto 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 Sawahlunto.
  2. Ketua
    - 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;
    - 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 penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
    - b. merencanakan, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;

- c. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
  - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Ketua; dan
  - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.
4. Pengelola Pengaduan / Tim Admin
- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPORI SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
  - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada 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 pengaduan; dan
  - e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPORI-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
5. Pejabat Penghubung
- a. menginformasikan pengaduan kepada 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.

**KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Sawahlunto.

**KEEMPAT** : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

17 JUL 2019

Salinan sesuai dengan aslinya  
Pj. KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM



**INDRA MULYONO, SH**  
NIP. 19820411 201001 1 014

Ditetapkan di Sawahlunto  
pada tanggal 17 Juli 2019

WALIKOTA SAWAHLUNTO,

ttd

DERI ASTA

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

- 1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI di Jakarta;
- 2. Ketua Ombudsman RI di Jakarta;
- 3. Gubernur Sumatera Barat di Padang;
- 4. Ketua DPRD Kota Sawahlunto di Sawahlunto;
- 5. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN WALIKOTA SAWAHLUNTO  
 NOMOR : 188.45/212/WAKO-SWL/2019  
 TANGGAL : 17 JULI 2019  
 TENTANG : PENETAPAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN  
 PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR  
 PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN  
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM  
 PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
 PUBLIK NASIONAL KOTA SAWAHLUNTO

NO	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Walikota Sawahlunto	Pembina
2.	Wakil Walikota Sawahlunto	
3.	Sekretaris Daerah Kota Sawahlunto	Ketua
4.	Inspektur Daerah Kota Sawahlunto	Anggota
5.	Kepala Bagian Komunikasi, Informatika, Persandian dan Humas Sekretariat Daerah Kota Sawahlunto	
6.	Kasubag Persandian pada Bagian Komunikasi Informatika Persandian dan Humas, Sekretariat Daerah Kota Sawahlunto	Pengelola Pengaduan/ Tim Admin
7.	Kasubag Komunikasi dan Informatika pada Bagian Komunikasi Informatika dan Humas, Sekretariat Daerah Kota Sawahlunto	
8.	Kasubag Hubungan Masyarakat pada Bagian Komunikasi Informatika dan Humas, Sekretariat Daerah Kota Sawahlunto	
9.	Kasubag Ketatalaksanaan pada Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sawahlunto	
10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Bagian Umum pada Sekretariat Daerah Kota Sawahlunto</li> <li>- Kepala Bagian Umum pada Sekretariat DPRD Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Inspektorat Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Dinas Pendidikan Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Dinas Perhubungan Kota Sawahlunto</li> <li>- Sekretaris pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan</li> </ul>	Pejabat Penghubung

Pemadam Kebakaran Kota Sawahlunto

- Sekretaris pada Dinas Kebudayaan Peninggalan Bersejarah dan Permuseuman Kota Sawahlunto
- Sekretaris pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto
- Sekretaris pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sawahlunto
- Kepala Bagian Tata Usaha pada RSUD Sawahlunto
- Sekretaris pada Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto
- Sekretaris pada Kecamatan Lembah Segar Kota Sawahlunto
- Sekretaris pada Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto
- Sekretaris pada Kecamatan Silungkang Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Sekretariat Daerah Kota Sawahlunto
- Kasubag Dokumentasi dan Humas pada Sekretariat DPRD Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Inspektorat Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Perhubungan Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Kebudayaan Peninggalan Bersejarah dan Permuseuman Kota Sawahlunto
- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada

Pejabat Penghubung

<p>Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sawahlunto</li><li>- Kepala Seksi Pemasaran dan Humas RSUD Kota Sawahlunto</li><li>- Kasubag Administrasi Umum pada Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto</li><li>- Kasubag Administrasi Umum pada Kecamatan Lembah Segar Kota Sawahlunto</li><li>- Kasubag Administrasi Umum pada Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto</li><li>- Kasubag Administrasi Umum pada Kecamatan Silungkang Kota Sawahlunto</li><li>- Direktur PDAM Kota Sawahlunto</li><li>- Kepala Desa dan Lurah se-Kota Sawahlunto</li></ul>	
---	--

WALIKOTA SAWAHLUNTO,

ttd

DERI ASTA

**17 JUL 2019**

Salinan sesuai dengan aslinya  
Pj. KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM



**INDRA MULYONO, SH**  
NIP. 19820411 201001 1 014