



SALINAN

**BUPATI DELI SERDANG
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**KEPUTUSAN BUPATI DELI SERDANG
NOMOR 416 TAHUN 2023**

TENTANG

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT PADA
PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**

BUPATI DELI SERDANG,

- 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 Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kabupaten Deli Serdang;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Deli Serdang tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten didalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
8. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

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

1. Pembina

- a. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Deli Serdang yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan

pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Deli Serdang;

2. Ketua
 - a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - c. Memimpin, mengoordinasikan, 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, menyinkronisasi, mengonfirmasikan 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/Penanggunajawab;
 - e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggunajawab/Ketua.
4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin
 - a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola SP4N-LAPOR! di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. Menyalurkan 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 pengaduan;
 - e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional SP4N-LAPOR!, 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;
 - d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan

kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

- KETIGA : Tim dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA bertanggung jawab dan melaporkan hasilnya kepada Bupati Deli Serdang.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan Bupati ini mulai berlaku, maka Keputusan Bupati Nomor 2207 Tahun 2016 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Lubuk Pakam
pada tanggal 1 September 2023

BUPATI DELI SERDANG

ttd

ASHARI TAMBUNAN

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM



MUHAMMAD MUSLIH SIREGAR, S.H
NIP. 19840820 201001 1 017

Lampiran : Keputusan Bupati Deli Serdang
Tentang Tim Koordinasi
Pengelolaan Pengaduan Dan
Petugas Administrator Sistem
Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional -
Layanan Aspirasi Dan
Pengaduan Online rakyat Pada
Perangkat Daerah Pemerintah
Kabupaten Deli Serdang
Nomor : 416 Tahun 2023
Tanggal : 1 September 2023

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT PADA
PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**

- Pembina : 1. Bupati Deli Serdang
2. Wakil Bupati Deli Serdang
- Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten Deli Serdang
- Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang
2. Inspektur Kabupaten Deli Serdang
- Pengelola Pengaduan/Admin : 1. Kabid Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang
2. Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan Inspektorat Kabupaten Deli Serdang
3. Staf Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang
4. Staf Bagian Evaluasi dan Pelaporan Inspektorat Kabupaten Deli Serdang
- Pejabat Penghubung : 1. Kepala Bagian Umum Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang
2. Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Deli Serdang;
3. Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Deli Serdang;
4. Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Deli Serdang;
5. Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang;

6. Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Deli Serdang;
7. Sekretaris Inspektorat Kabupaten Deli Serdang;
8. Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Deli Serdang;
9. Sekretaris Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Deli Sedang;
10. Sekretaris Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang;
11. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang;
12. Sekretaris Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang;
13. Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang;
14. Sekretaris Dinas Pertanian Kabupaten Deli Serdang;
15. Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang;
16. Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang
17. Sekretaris Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang
18. Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang
19. Sekretaris Dinas Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga serta Pariwisata Kabupaten Deli Serdang
20. Sekretaris Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Deli Serdang
21. Sekretaris Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang
22. Sekretaris Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kabupaten Deli Serdang
23. Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang
24. Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang
25. Sekretaris Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang
26. Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang
27. Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Deli Serdang
28. Sekretaris Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang
29. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang
30. Sekretaris Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang
31. Sekretaris Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Deli Serdang

32. Kepala Bagian Kesekretariatan Rumah Sakit Umum Daerah Drs. H. Amri Tambunan Deli Serdang
33. Kepala Tata Usaha PDAM Tirta Deli Kabupaten Deli Serdang
34. Kepala Tata Usaha PT. Bhineka Perkasa Jaya
35. Kepala Bagian Tata Pemerintahan Setdakab Deli Serdang
36. Kepala Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab Deli Serdang
37. Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Setdakab Deli Serdang
38. Kepala Bagian Organisasi Setdakab Deli Serdang
39. Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Setdakab Deli Serdang
40. Kepala Bagian Umum Setdakab Deli Serdang
41. Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan Setdakab Deli Serdang
42. Kepala Bagian Hukum Setdakab Deli Serdang
43. Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setdakab Deli Serdang
44. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab Deli Serdang
45. Sekretaris Camat Bangun Purba Kabupaten Deli Serdang
46. Sekretaris Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang
47. Sekretaris Camat Beringin Kabupaten Deli Serdang
48. Sekretaris Camat Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang
49. Sekretaris Camat Deli Tua Kabupaten Deli Serdang
50. Sekretaris Camat Galang Kabupaten Deli Serdang
51. Sekretaris Camat Gunung Meriah Kabupaten Deli Serdang
52. Sekretaris Camat Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang
53. Sekretaris Camat Kutalimbaru Kabupaten Deli Serdang
54. Sekretaris Camat Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang
55. Sekretaris Camat Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang
56. Sekretaris Camat Namorambe Kabupaten Deli Serdang
57. Sekretaris Camat Pagar Merbau Kabupaten Deli Serdang
58. Sekretaris Camat Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang
59. Sekretaris Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang
60. Sekretaris Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang
61. Sekretaris Camat Percut Sei Tuan Kabupaten

- Deli Serdang
62. Sekretaris Camat Sibolangit Kabupaten Deli Serdang
 63. Sekretaris Camat STM Hilir Kabupaten Deli Serdang
 64. Sekretaris Camat STM Hulu Kabupaten Deli Serdang
 65. Sekretaris Camat Sunggal Kabupaten Deli Serdang
 66. Sekretaris Camat Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang

Ditetapkan di Lubuk Pakam
pada tanggal 1 September 2023

BUPATI DELI SERDANG

ttd

ASHARI TAMBUNAN

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM



MUHAMMAD MUSLIH SIREGAR, S.H
NIP. 19840820 201001 1 017