



BUPATI GROBOGAN

PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN BUPATI GROBOGAN

NOMOR : 060 / 796 / 2019

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL TAHUN 2019

BUPATI GROBOGAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat agar terkelola secara efektif, efisien, dan terkoordinasi dengan baik pada setiap instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan;

b. bahwa untuk mendukung pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu adanya Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Kabupaten Grobogan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2019;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa

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 dengan Undang-Undang Nomor 15 tahun 2019 tentang Perubahan 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
13. 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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2019, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertugas :

1. pembina
   a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Grobogan 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 Grobogan.
2. penanggung jawab/ketua
   a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
   b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
   c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
3. anggota
   a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik apabila indikator dan target status penanganan pengaduan terlihat lamban;
   b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
   c. pelaksanaan informasi pengaduan pelayanan publik kepada perangkat daerah dan masyarakat.
   d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada ketua/penanggung jawab;

4. pengelola pengaduan/ tim admin
   a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Grobogan di tingkat Nasional untuk ditindaklanjuti;
   b. menyalurkan aduan 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;
   e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (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 diadukan 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 : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Grobogan Tahun Anggaran 2019.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purwodadi
pada tanggal 28 Oktober 2019

BUPATI GROBOGAN,

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI GROBOGAN
NOMOR : 060/769/2019
TANGGAL : 28 Oktober 2019

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL TAHUN 2019

NO	JABATAN	KEDUDUKAN
1	Bupati Grobogan	Pembina
2	Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan	Penanggung Jawab
3	Inspektur Kabupaten Grobogan	Ketua
4	Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Grobogan	Wakil Ketua
Pengelola Pengaduan/Tim Admin		
	INSTANSI	JABATAN
5	Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan	Kepala Bagian Organisasi dan PA
6	Inspektorat Kabupaten Grobogan	Sekretaris Inspektorat Kabupaten Grobogan
7	Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan	Kepala Bagian Administrasi Pimpinan
8	Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Grobogan	Kasie Infrastruktur Teknologi Informasi
Pejabat Penghubung		
	INSTANSI	JABATAN
9	Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan	Kasubag Tata laksana, Pelayanan Publik, dan Kepegawaian
		Jabatan Fungsional Umum
10	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Grobogan	Kasubag Umum

		Kasubag Umum
12	Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
13	Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
15	Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
16	Dinas Sosial Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
17	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
18	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
19	Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
20	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasi Inovasi Pelayanan
21	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
22	Dinas Perhubungan Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
23	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan	Kasubag Umum
		Jabatan Fungsional Umum
24	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
25	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Grobogan	Kabid Pengaduan, Pengawasan, Regulasi Data & Pelaporan
		Kasi Pengaduan, Pengawasan & Informasi
26	Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
27	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum

28	Dinas Pertanian Kabupaten Grobogan	Koordinator POPT
		Kasubag Umum
29	Dinas Perternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
30	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
31	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
32	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Jabatan Fungsional Umum
33	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Grobogan	Kasubag Umum
		Jabatan Fungsional Umum
34	Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
35	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
36	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Grobogan	Sekretaris
		Kasubag Umum
37	Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas Kabupaten Grobogan	Kasubag Umum
		Jabatan Fungsional Umum
38	Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi	Kabag. PRM
		Kasubag. Informasi
39	Kecamatan Purwodadi	Sekretaris Kecamatan
		Kasubag Umum
40	Kecamatan Toroh	Sekretaris Kecamatan
		Jabatan Fungsional Umum
41	Kecamatan Geyer	Sekretaris Kecamatan
		Kasi PU
42	Kecamatan Grobogan	Sekretaris Kecamatan
		Kasubag Umum
43	Kecamatan Brati	Sekretaris Kecamatan
		Kasubag Umum
44	Kecamatan Klambu	Sekretaris Kecamatan
		Kasubag Umum

		Kasi PU
46	Kecamatan Tawang Harjo	Sekretaris Kecamatan
		Kasi PU
47	Kecamatan Ngaringan	Sekretaris Kecamatan
		Kasi Trantibum
48	Kecamatan Kradenan	Sekretaris Kecamatan
		Kasubag Umum & Kepegawaian
49	Kecamatan Pulokulon	Sekretaris Kecamatan
		Kasi PU
50	Kecamatan Gabus	Sekretaris Kecamatan
		Kasi Trantibum
51	Kecamatan Godong	Sekretaris Kecamatan
		Kasi PU
52	Kecamatan Penawangan	Sekretaris Kecamatan
		Kasi PU
53	Kecamatan Karang Rayung	Sekretaris Kecamatan
		Kasubag Umum
54	Kecamatan Gubug	Sekretaris Kecamatan
		Kasubag Umum
55	Kecamatan Kedungjati	Kasi Kesra
		Kasubag Umum
56	Kecamatan Tegowanu	Sekretaris Kecamatan
		Kasubag Umum
57	Kecamatan Tanggung Harjo	Sekretaris Kecamatan
		Kasi PU

BUPATI GROBOGAN,

SRI SUMARNI