



WALI KOTA DEPOK
PROVINSI JAWA BARAT
KEPUTUSAN WALI KOTA DEPOK
NOMOR : 821.29/262/Kpts/ORB/Huk/2019

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN PELAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PEMERINTAH DAERAH KOTA DEPOK

WALI KOTA DEPOK,

- 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 (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pemerintah Daerah Kota Depok;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kota Depok;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3828);

2. Undang

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4846);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 beberapa kali diubah 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. 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);

8. Peraturan

8. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
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 03 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 Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok (Lembaran Daerah Kota Depok Tahun 2016 Nomor 10);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kota Depok, dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tugas dan tanggung jawab Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah sebagai berikut:
1. Pelindung:
Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Depok, meliputi: organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;

2. Pembina:

2. Pembina:

- a. memberikan pembinaan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Depok;
- b. memberikan arahan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Depok;
- c. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Depok;

3. Penanggungjawab:

- a. bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Depok;
- b. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Perangkat Daerah berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- c. merumuskan dan mensosialisasikan mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Depok kepada masyarakat pengguna layanan secara langsung maupun tidak langsung;
- d. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- e. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pelindung secara berkala; dan
- f. memimpin, mengkoordinasikan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

4. Anggota:

- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;

b. merencanakan

- b. merencanakan, mensinkronisasikan, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah dan masyarakat;
 - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Penanggung Jawab secara berkala; dan
 - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab.
5. Pejabat Penghubung:
- a. merumuskan dan mensosialisasikan mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Perangkat Daerahnya kepada masyarakat pengguna layanan secara langsung maupun tidak langsung;
 - b. menerima, mengoordinasikan, mengkonsultasikan, menanggapi/menjawab, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan yang diterima;
 - c. menginformasikan pengaduan kepada Kepala Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
 - d. berkoordinasi dengan unit teknis yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - e. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Perangkat Daerahnya;
 - f. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Perangkat Daerah; dan
 - g. mencatat dan melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Anggota melalui Kepala Perangkat Daerah secara berkala;
6. Pengelola Pengaduan/Tim Admin:
- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;

b. menyalurkan

(f) Sekretaris

- b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Perangkat Daerah atau Pejabat di Lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan di Perangkat Daerah;
- d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- e. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Anggota secara berkala; dan
- f. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai kewenangannya.

- KETIGA** : Pengelola Pengaduan/Tim Admin sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA angka 6, ditetapkan lebih lanjut oleh Kepala Perangkat Daerah masing-masing.
- KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Wali Kota ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kota Depok.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Depok
pada tanggal **17 Juli 2019**
WALI KOTA DEPOK,



K.H. MOHAMMAD IDRIS

LAMPIRAN KEPUTUSAN WALI KOTA DEPOK
NOMOR : 821.29/262/Kpts/ORB/Huk/2019
TANGGAL : 17 Juli 2019

SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PENGELOLAAN PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL PEMERINTAH DAERAH KOTA DEPOK

- I. Pelindung : 1. Wali Kota Depok;
2. Wakil Wali Kota Depok.
- II. Penanggung Jawab : Sekretaris Daerah Kota Depok.
- III. Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Depok;
2. Inspektur Inspektorat Daerah Kota Depok;
3. Kepala Bagian Organisasi dan Reformasi
Birokrasi Kota Depok;
- IV. Pejabat Penghubung :

NO	PERANGKAT DAERAH	JABATAN
1.	Sekretariat Daerah Kota Depok	Kepala Bagian Protokol dan Dokumentasi
2.	Sekretariat DPRD Kota Depok	Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol
3.	Inspektorat Daerah Kota Depok	Sekretaris
4.	Dinas Pendidikan Kota Depok	Sekretaris
5.	Dinas Kesehatan Kota Depok	Sekretaris
6.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	Sekretaris
7.	Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok	Sekretaris
8.	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Depok	Sekretaris
9.	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	Sekretaris
10.	Dinas Sosial Kota Depok	Sekretaris

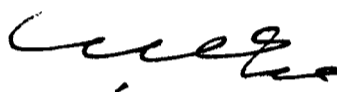
11. Dinas

11.	Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	Sekretaris
12.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok	Sekretaris
13.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	Sekretaris
14.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	Sekretaris
15.	Dinas Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Keluarga Kota Depok	Sekretaris
16.	Dinas Perhubungan Kota Depok	Sekretaris
17.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok	Sekretaris
18.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	Sekretaris
19.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Depok	Sekretaris
20.	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Depok	Sekretaris
21.	Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kota Depok	Sekretaris
22.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	Sekretaris
23.	Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Depok	Sekretaris
24.	Badan Keuangan Daerah Kota Depok	Sekretaris
25.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia Kota Depok	Sekretaris
26.	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Depok	Kasubag TU
27.	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	Kabag TU

28. Kecamatan

28.	Kecamatan Beji	Sekretaris
29.	Kecamatan Pancoran Mas	Sekretaris
30.	Kecamatan Cipayung	Sekretaris
31.	Kecamatan Sukmajaya	Sekretaris
32.	Kecamatan Cilodong	Sekretaris
33.	Kecamatan Limo	Sekretaris
34.	Kecamatan Cinere	Sekretaris
35.	Kecamatan Cimanggis	Sekretaris
36.	Kecamatan Sawangan	Sekretaris
37.	Kecamatan Bojongsari	Sekretaris
38.	Kecamatan Tapos	Sekretaris

WALI KOTA DEPOK,



K.H. MOHAMMAD IDRIS