



# PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR KECAMATAN KAMPAR KIRI

JL. HR. SOEBRANTAS RAYA NO: 479

LIPATKAIN

Kode Pos: 28471

## KEPUTUSAN CAMAT KAMPAR KRI NOMOR: 060/UM-KK/2023/01.A

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DAN SISTEM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (PEJABAT PENGHUBUNG) PADA KECAMATAN KAMPAR KIRI

TAHUN 2023

CAMAT KAMPAR KIRI

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Administrator dan menugaskan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat serta Sistem Pengelola Publik Nasional Pada Kecamatan Kampar Kiri.

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, maka perlu menetapkan keputusan Camat Kampar Kiri tentang Pembentukan Tim Pengelola, Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat serta Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pada Kecamatan Kampar Kiri Tahun 2023;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4826);

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 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran diubah beberapa kali Negara Republik Indonesia Nomor 5877) 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 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);



11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 2036); 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 Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2018 Nomor 157);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2017 Nomor 707);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2021 Nomor 8);
14. Peraturan Bupati Kampar Nomor 66 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2021 Nomor 66);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

**KESATU** : Membentuk Tim Pengelola, Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat serta Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pada Kecamatan Kecamatan Kampar Kiri sebagaimana tercantum dalam lampiran I Keputusan ini.

**KEDUA** : Tim Pengelola, Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab :
  - a. memberikan arahan secara umum kepada Tim Administrasi dan Pejabat Penghubung Pengelola

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada Kecamatan Kampar Kiri dan

- b. memberikan arahan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kampar.

2. Ketua :

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerja, 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. Sekretaris :

- a. merencanakan, mengatur, membina, mengelola mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan tentang Pengaduan pelayanan publik;
- b. melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan penyusunan rencana program dan kegiatan masing masing bidang;
- c. mengendalikan pendistribusian dan mengkoordinasikan tugas-tugas bidang pengaduan pelayanan publik; dan
- d. mengkoordinasikan program kerja pelaksanaan pengaduan

4. Anggota :

- a. melakukan koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. merencanakan, mensinkronisasi mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. menyampaikan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;



- d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/ Penanggung Jawab; dan
  - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/ Ketua.
5. Pengelola Pengaduan/ Administrator :
- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-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, LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

**KETIGA** : Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU mempunyai tugas:

- a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Penyelenggara/Kecamatan untuk ditindaklanjuti;
- b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggara/ Kecamatan ; dan
- d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Kecamatan

**KEEMPAT** : Dalam melaksanakan tugas Tim Pengelola, Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan Sistem Pengelola Pengaduan

Pelayanan Publik Nasional sebagaimana dimaksud diktum  
KESATU melaporkan dan bertanggung jawab kepada Camat.

- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya  
Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan  
Belanja Daerah Kabupaten Kampar Tahun Anggaran 2023.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

DITETAPKAN DI : LIPATKAIN  
PADA TANGGAL : 02 JANUARI 2023

CAMAT KAMPAR KIRI



**H. MARJANIS, SE**  
NIP. 19671030 198903 1 001



**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN CAMAT**  
**NOMOR : 060/UM-KK/2023/01.A**  
**TANGGAL : 02 JANUARI 2023**

**SUSUNAN TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT DAN SISTEM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL PADA KANTOR CAMAT KAMPAR KIRI**

Penanggung Jawab : H. MARJANIS, SE  
Ketua : DIANA ASMARA DEWI, S.Kom  
Sekretaris : TARMIZI, S.Pd, MM  
Admin : NENI DESTI, SE

CAMAT KAMPAR KIRI

  
**H. MARJANIS, SE**  
NIP. 19671030 198903 1 001