



WALIKOTA MALANG
PROVINSI JAWA TIMUR

KEPUTUSAN WALIKOTA MALANG
NOMOR : 188.45/ 429 /35.73.112/2017
TENTANG
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN
DAN PETUGAS ADMINISTRATOR

WALIKOTA MALANG,

- Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut 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, perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Malang;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota Malang tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. 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 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 Indonesia Nomor 5679);

4. 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 Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Walikota Malang Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 35);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran I Keputusan Walikota ini.

KEDUA : Menetapkan Petugas Administrator sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Walikota ini.

KETIGA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

Pembina:

- a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Malang 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 Malang.

Penanggung Jawab/Ketua:

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Perangkat Daerahnya, 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.

Anggota:

- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. melaksanakan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- c. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab; dan
- d. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.

KEEMPAT : Petugas Administrator sebagaimana dalam diktum KEDUA mempunyai tugas sebagai berikut:

Pengelola Pengaduan/Tim Admin:

- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Subbagian Umum di Perangkat Daerah berdasarkan kategori pengaduan;
- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada Subbagian Umum di Perangkat Daerah;
- 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.

Pejabat Penghubung:

- a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
 - b. melakukan koordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - c. menjawab pengaduan pada Perangkat Daerah; dan
- memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Perangkat Daerah.

KELIMA : Membebaskan biaya pelaksanaan tugas Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Malang sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA dan KEEMPAT pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

KEENAM : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 29 Desember 2017


MOCH. ANTON

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN WALIKOTA MALANG
NOMOR : 188.45/429/35.73.112/2017
TENTANG
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN
DAN PETUGAS ADMINISTRATOR

- I. Pembina : a. Walikota Malang;
b. Wakil Walikota Malang.
- II. Penanggung Jawab/Ketua : Sekretaris Daerah Kota Malang.
- III. Anggota : a. Asisten Administrasi Pemerintahan
Sekretariat Daerah Kota Malang;
b. Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Malang;
c. Inspektur Kota Malang;
d. Kepala Bagian Humas Sekretariat
Daerah Kota Malang.

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN WALIKOTA MALANG
 NOMOR : 188.45/429/35.73.112/2017
 TENTANG
 TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
 PENGADUAN DAN PETUGAS
 ADMINISTRATOR

IV. Pengelola Pengaduan/Tim Admin

No.	Nama Admin	Jabatan	Email
1	2	3	4
1.	Dani Maroe Beni, S.Sn.	Petugas Pengelola Informasi	koinfo
2.	Wiwit Adi Prastiyo, S.E.	Petugas Pengelola Informasi	@malangkota.go.id

V. Pejabat Penghubung

No.	OPD	Pejabat Penghubung	Email
1	2	3	4
Inspektorat			
1.	Inspektorat Kota Malang	Sekretaris	inspektorat
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
Badan			
2.	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	Sekretaris	barenlitbang
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
3.	Badan Kepegawaian Daerah	Sekretaris	bkd
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
4.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	Sekretaris	bpkad
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
5.	Badan Pelayanan Pajak Daerah	Sekretaris	bppd
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
6.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris	bpbd
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
DPRD			
7.	Sekretariat DPRD Kota Malang	Kabag Humas	sek-dprd
		Kasubbag Pemberitaan	@malangkota.go.id
Dinas			
8.	Dinas Pendidikan	Sekretaris	disdik
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
9.	Dinas Kesehatan	Sekretaris	dinkes
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id

No.	OPD	Pejabat Penghubung	Email
1	2	3	4
10.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Sekretaris	dpupr
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
11.	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Sekretaris	dppk
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
12.	Dinas Sosial	Sekretaris	dinsos
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
13.	Dinas Tenaga Kerja	Sekretaris	disnaker
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
14.	Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris	dlh
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
15.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sekretaris	dispendukcapil
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
16.	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Sekretaris Kecamatan	dp3ap2kb @malangkota.go.id
		Kasubbag Umum	
17.	Dinas Perhubungan	Sekretaris	dishub
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
18.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris Kecamatan	kominfo
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
19.	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	Sekretaris	dinkop
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
20.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris	dmptsp
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
21.	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	Sekretaris	budpar
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
22.	Dinas Kepemudaan dan Olah Raga	Sekretaris	dispora
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
23.	Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah	Sekretaris	perpustakaan
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
24.	Dinas Perdagangan	Sekretaris	din-perdagangan
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
25.	Dinas Perindustrian	Sekretaris	disperin
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id
26.	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	Sekretaris	din-pertanian
		Kasubbag Umum	@malangkota.go.id

No.	OPD	Pejabat Penghubung	Email
1	2	3	4
27.	Satuan Polisi Pamong Praja	Sekretaris	satpol-pp @malangkota.go.id
		Kasubbag Umum	
Sekretariat Daerah			
28.	Bagian Humas	Kabag Humas	bag-humas @malangkota.go.id
		Kasubbag Pengumpulan Informasi & Media	
Kecamatan			
29.	Kecamatan Blimbing	Sekretaris Kecamatan	kec-blimbing @malangkota.go.id
		Kasubbag Umum	
30.	Kecamatan Klojen	Sekretaris Kecamatan	kec-klojen @malangkota.go.id
		Kasubbag Umum	
31.	Kecamatan Kedungkandang	Sekretaris Kecamatan	kec-kedungkandang @malangkota.go.id
		Kasubbag Umum	
32.	Kecamatan Sukun	Sekretaris Kecamatan	kec-sukun @malangkota.go.id
		Kasubbag Umum	
33.	Kecamatan Lowokwaru	Sekretaris Kecamatan	kec-lowokwaru @malangkota.go.id
		Kasubbag Umum	



 WALIKOTA MALANG,

 MOCH. ANTON