



**BUPATI SLEMAN  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**KEPUTUSAN BUPATI SLEMAN  
NOMOR 5.10 /Kep.KDH/A/2018**

**TENTANG**

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS  
ADMINISTRATOR PENGELOLA PENGADUAN LAPOR SLEMAN DAN LAYANAN  
ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT SEBAGAI SISTEM  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN  
SLEMAN**

**BUPATI SLEMAN,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi serta adanya perubahan susunan personil Tim Pengaduan Laporan Sleman dan Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat, perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Pengaduan Laporan Sleman dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Sleman;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Sleman tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Pengaduan Laporan Sleman dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Sleman;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta jo. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950;
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
  4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

Memperhatikan : Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke Dalam Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :  
KESATU : Tim koordinasi pengelolaan pengaduan dan petugas administrator pengelola pengaduan Laport Sleman dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Sleman dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA

: Tim bertugas:

1. Pembina:

- a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Sleman 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 Kabupaten Sleman.

2. Penanggung Jawab/ Ketua:

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. memimpin, mengoordinasikan, memonitor 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, mensinkronisasi dan mengonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. melaksanakan informasi pengaduan kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina atau Penanggung Jawab; dan
- e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/ Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/ Tim Administrator:
  - a. melaksanakan pelayanan pengaduan melalui akses multi kanal meliputi aplikasi Laporan Sleman, *Short Message Service* Aduan 08112595000, media sosial, *website* [www.slemankab.go.id/surat-warga](http://www.slemankab.go.id/surat-warga), dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  - b. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di level nasional untuk ditindaklanjuti;
  - c. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada perangkat daerah atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
  - d. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan perangkat daerah;
  - e. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
  - f. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional, Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
5. Pejabat Penghubung:
  - a. menginformasikan pengaduan kepada kepala perangkat daerah untuk ditindaklanjuti;
  - b. berkoordinasi dengan unit teknis perangkat

daerah yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;

- c. menjawab pengaduan pada perangkat daerah; dan
- d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala perangkat daerah.

KETIGA : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Bupati Sleman Nomor 11.1/Kep.KDH/A/2017 tentang Tim Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEEMPAT : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sleman.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sleman  
pada tanggal 9 Januari 2018

BUPATI SLEMAN,



SRI PURNOMO

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Daerah Kabupaten Sleman.
2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.
3. Anggota tim.