



BUPATI SITUBONDO
PROVINSI JAWA TIMUR

KEPUTUSAN
BUPATI SITUBONDO
NOMOR : 188/411 /P/004.2/2019

TENTANG

PENANGGUNGJAWAB DAN OPERATOR
SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT (SIDUMAS) DI KABUPATEN SITUBONDO

BUPATI SITUBONDO,

Menimbang : bahwa guna kelancaran pengelolaan Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Situbondo dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat menyampaikan pengaduan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terintegrasi dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan publik yang di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo, perlu menetapkan Penanggungjawab dan Operator Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Situbondo yang pelaksanaannya ditetapkan dengan Keputusan Bupati;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah di ubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;

Handwritten mark

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.

- Memperhatikan** :
1. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke Dalam Aplikasi LAPORI-SPAN.
 2. Surat Gubernur Jawa Timur Nomor : 065/14652/031.3/2017 perihal Laporan Kick Off Percepatan Integrasi Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPORI-SPAN.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** :
- KESATU** : Penanggungjawab dan Operator Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Situbondo dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.

- KEDUA** : Penanggungjawab dan Operator Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Penanggungjawab :
 - 1) melakukan pengelolaan pengaduan Sistem Pengaduan Masyarakat (Sidumas) Kabupaten Situbondo yang terintegrasi dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPORI) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
 - 2) menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - 3) melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - 4) melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - 5) menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPORI) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang di terima tidak sesuai dengan kewenangannya;

A.

- 6) melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Tim Koordinasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pemerintah Kabupaten Situbondo.
- b. Operator :
- 1) mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelolaan pengaduan media cetak maupun media elektronik;
 - 2) mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan kepada masyarakat pengguna layanan secara langsung maupun melalui media cetak dan media elektronik;
 - 3) menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - 4) melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
 - 5) melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Penanggungjawab Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Situbondo.

KETIGA : Segala biaya yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas Penanggungjawab dan Operator Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Situbondo sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Situbondo.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan .

Ditetapkan di Situbondo
pada tanggal 28 NOV 2019

BUPATI SITUBONDO,



DADANG WIGIARTO

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

1. Sdr. Gubernur Jawa Timur di Surabaya;
2. Sdr. Kepala Bakorwil V di Jember;
3. Sdr. Ketua DPRD Kabupaten Situbondo;
4. Sdr. Ketua BPPKAD Kabupaten Situbondo;
5. Sdr. Inspektur Kabupaten Situbondo;
6. Sdr. Penanggungjawab dan Operator yang bersangkutan.

LAMPIRAN Keputusan Bupati Situbondo
Tanggal : 28 Nov 2019
Nomor : 188/VI/P/004.2/2019

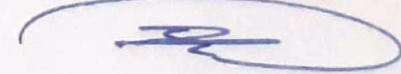
DAFTAR NAMA PENANGGUNGJAWAB DAN OPERATOR
SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT (SIDUMAS) DI KABUPATEN SITUBONDO

NO	PERANGKAT DAERAH	PENANGGUNG JAWAB		OPERATOR			
		JABATAN DALAM DINAS	EMAIL	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	NOMOR HANDPHONE	EMAIL
1	2	3	4	5	6	7	8
1							
2							
3							
4							
5	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	dispendukpdip@gmail.com	DWI RIFKY SEPTA PERMADI, S.KOM	Fungsional Umum	082231735673	rifkycover@gmail.com
6							

A.

1	2	3	4	5	6	7	8
38	[REDACTED]						
39	[REDACTED]						

BUPATI SITUBONDO,



DADANG WIGIARTO

1
A.