



BUPATI BALANGAN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

KEPUTUSAN BUPATI BALANGAN  
NOMOR 188.45/ 119 /Kum TAHUN 2023

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS  
ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI  
DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
KABUPATEN BALANGAN

BUPATI BALANGAN,

- 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 Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Balangan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Balangan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2021 Nomor 2);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2022 Nomor 11);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN BALANGAN.

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Balangan, adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Bupati ini.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Balangan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Pembina

1. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Balangan yang



meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;

2. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Balangan.

b. Penanggungjawab / Ketua

1. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
2. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
3. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

c. Anggota

1. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
2. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
4. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
5. anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/ Ketua.

d. Pengelola Pengaduan / Tim Admin

1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
2. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja 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 yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
5. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

e. Pejabat Penghubung

1. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
2. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
3. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
4. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, DPA Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan Tahun Anggaran 2023.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Paringin  
pada tanggal 12 Januari 2023

BUPATI BALANGAN,



H. ABDUL HADI

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN BUPATI BALANGAN  
NOMOR 188.45/ 119 /Kum TAHUN 2023  
TENTANG  
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS  
ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN BALANGAN

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS  
ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN BALANGAN

- Pengarah/Pembina : 1. Bupati Balangan  
2. Wakil Bupati Balangan
- Penanggung Jawab/Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten  
Balangan
- Anggota : 1. Inspektur Kabupaten Balangan  
2. Kepala Dinas Komunikasi,  
Informatika, Statistik dan  
Persandian Kabupaten Balangan  
3. Kepala Bagian Organisasi  
Sekretariat Daerah  
Kabupaten Balangan

Pengelola Pengaduan / Tim Admin :

No.	SKPD	Jabatan	Email
1	Inspektorat	Sekretaris Inspektorat	inspektorat@balangankab.go.id
2	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	diskominfo@balangankab.go.id
3	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Kabid. Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik	diskominfo@balangankab.go.id
4	Sekretariat Daerah	Analisis Kebijakan Bagian Organisasi	setda@balangankab.go.id
5	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda	diskominfo@balangankab.go.id



Pejabat/Admin Penghubung :

No.	SKPD	Jabatan	Email
1	Sekretariat Daerah	Penyusun Kebutuhan Barang Inventaris	setda@balangankab.go.id
2	Sekretariat DPRD	Analisis Publikasi	setwan@balangankab.go.id
3	Inspektorat	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	inspektorat@balangankab.go.id
4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	disdikbud@balangankab.go.id
5	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Analisis Pelayanan	dinkesppkb@balangankab.go.id
6	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dpuprprkp@balangankab.go.id
7	Satuan Polisi Pamong Praja	Polisi Pamong Praja	satpolpp@balangankab.go.id
8	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Serta Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dsp3apemdes@balangankab.go.id
9	Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dplh@balangankab.go.id
10	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda	disdukcatpil@balangankab.go.id
11	Dinas Perhubungan	Analisis Kebijakan	dishub@balangankab.go.id
12	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	diskominfo@balangankab.go.id

13	Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	dkukmpp@balangankab.go.id
14	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi Dan Tenaga Kerja	Analisis Kebijakan	dpmptspttk@balangankab.go.id
15	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	clkop@balangankab.go.id
16	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	clkp@balangankab.go.id
17	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	clkp3@balangankab.go.id
18	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian Dan Pengembangan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	bppdpp@balangankab.go.id
19	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	bpkpad@balangankab.go.id
20	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Analisis SDM Aparatur	bkpsdm@balangankab.go.id
21	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Analisis Kebijakan	bakesabangpol@balangankab.go.id
22	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	bpbd@balangankab.go.id
23	Kecamatan Paringin Selatan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	paringinselatankec@balangankab.go.id
24	Kecamatan Paringin	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	paringinkec@balangankab.go.id
25	Kecamatan Lampihong	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	lampihongkec@balangankab.go.id
26	Kecamatan Batumandi	Analisis Pelayanan	batumandikec@balangankab.go.id
27	Kecamatan Awayan	Pengadministrasi Perijinan	awayankec@balangankab.go.id



28	Kecamatan Tebing Tinggi	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	tebingtinggikec@balangankab.go.id
29	Kecamatan Juai	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	juaikec@balangankab.go.id
30	Kecamatan Halong	Analisis Pelayanan	halongkec@balangankab.go.id
31	Rumah Sakit Umum Daerah Balangan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	rsud@balangankab.go.id
32	Perusahaan Daerah Air Minum Balangan	Staf Pelayanan Langgan	pdam@balangankab.go.id

BUPATI BALANGAN,

H. ABDUL HADI