



BUPATI NGANJUK  
PROVINSI JAWA TIMUR

KEPUTUSAN BUPATI NGANJUK  
NOMOR 188/796/K/411.013/2024  
TENTANG  
PENETAPAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN NGANJUK

BUPATI NGANJUK,

Menimbang : bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Penetapan Pengelola Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nganjuk;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;  
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang Undang Nomor 13 Tahun 2022;  
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;  
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;  
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;  
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;  
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah 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;

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
15. Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Nganjuk;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI NGANJUK TENTANG PENETAPAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK.

KESATU : Menetapkan Pengelola Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nganjuk dengan susunan keanggotaan dan tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Keputusan Bupati ini.

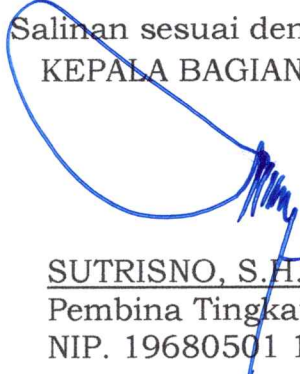
KEDUA : Dalam rangka pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, Kepala Perangkat Daerah menetapkan Petugas Pelayanan Pengaduan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Nganjuk.

KEEMPAT : Dengan berlakunya Keputusan Bupati ini, Keputusan Bupati Nganjuk Nomor 188/231/K/411.012/2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Nganjuk dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

  
SUTRISNO, S.H., M.Si.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19680501 199202 1 001

Ditetapkan di Nganjuk  
pada tanggal 20 Juni 2024

Pj. BUPATI NGANJUK,

ttd.

SRI HANDOKO TARUNA

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN BUPATI NGANJUK

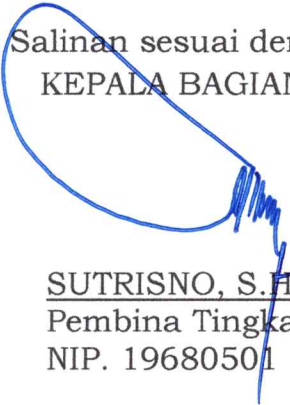
NOMOR 188/796/K/411.013/2024

TENTANG PENETAPAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN NGANJUK

SUSUNAN KEANGGOTAAN PENGELOLA PENGADUAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN NGANJUK

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	2	3
1.	Pembina	Bupati Nganjuk
2.	Pengarah	Sekretaris Daerah Kabupaten Nganjuk
3.	Penanggung Jawab	Seluruh Kepala Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nganjuk
4.	Pejabat Pengelola Pengaduan	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk
5.	Pejabat Penghubung	1. Seluruh Sekretaris Perangkat Daerah 2. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Nganjuk
6.	Pejabat Pelaksana	Seluruh Kepala Bidang, Kepala Bagian, Inspektur Pembantu dan Pejabat Fungsional yang disetarakan pada seluruh Perangkat Daerah

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

  
SUTRISNO, S.H., M.Si.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19680501 199202 1 001

Pj. BUPATI NGANJUK,

ttd.

SRI HANDOKO TARUNA

## LAMPIRAN II

### KEPUTUSAN BUPATI NGANJUK

NOMOR 188/796/K/411.013/2024

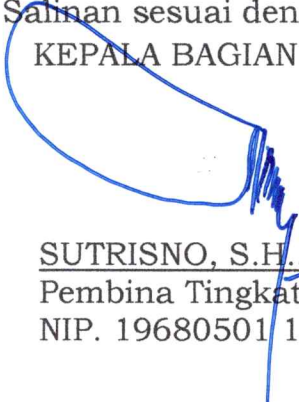
### TENTANG PENETAPAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK

#### URAIAN TUGAS PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK

1. Pembina mempunyai tugas:  
Melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
2. Pengarah mempunyai tugas:
  - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
  - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
3. Penanggung Jawab mempunyai tugas:
  - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
  - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
  - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
  - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
  - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
  - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.
5. Pejabat Penghubung mempunyai tugas:
  - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
  - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;

- d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
  - e. menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh unit kerja eselon III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
  - f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
  - g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.
6. Pejabat Pelaksana mempunyai tugas:
- a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
  - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
  - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
  - d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

  
SUTRISNO, S.H., M.Si.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19680501/199202 1 001

Pj. BUPATI NGANJUK,

ttd.

SRI HANDOKO TARUNA