



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
Jalan Syech Nawawi Al-Bantani - Palima Serang, Telp. (0254) 267099

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI BANTEN

NOMOR: 800/KEP. 22 -SATPOL.PP/2024

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGELOLA PENGADUAN

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI BANTEN,

- Menimbang** : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 17 Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Tim Pengelola Pengaduan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten tentang Tim Penetapan Pengelola Pengaduan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. 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 Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum Dan Ketenteraman Masyarakat Serta Pelindungan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 548);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan

15. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Banten Tahun 2011 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Banten Nomor 38)
16. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum Dan Perlindungan Masyarakat (Lembaran Daerah Provinsi Banten Tahun 2016 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Banten Tahun 2016 Nomor 63);
17. Peraturan Gubernur Banten Nomor 72 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2021 Nomor 72).

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : Tim Pengelola Pengaduandengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Penanggungjawab bertanggungjawab kepada Sekretaris Daerah Provinsi Banten, bertugas:

- a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
- b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

KETIGA : Pejabat Penghubung bertanggungjawab kepada penanggungjawab, bertugas:

- 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 bidang 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.

KEEMPAT : Pejabat Pelaksana bertanggungjawab kepada kepada penanggungjawab, bertugas:

- 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.

KELIMA : Petugas Pelayanan Pengaduan bertanggungjawab kepada Pejabat Penghubung, bertugas:

- a. menerima dan mencatat Pengaduan;
- b. melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi;
- c. menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari untuk Pengaduan yang disampaikan belum lengkap;
- d. menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! melalui menu form laporan manual;
- e. menginformasikan nomor kode tracking hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada Pengadu;
- f. melakukan distribusi Pengaduan kepada Pejabat Penghubung.

KEENAM : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Banten pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Serang
pada tanggal : 2 Januari 2024

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI BANTEN**


Dr. AGUS SUPRIYADI, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710805 199101 1 001

Tembusan Yth.:

1. Pj. Gubernur Banten;
2. Pj. Sekretaris Daerah Provinsi Banten;
3. Asisten Pemerintahan Umum dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Banten.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA PROVINSI BANTEN
NOMOR: 800/KEP2/SATPOL.PP/2024
TENTANG PENETAPAN TIM PENGELOLA
PENGADUAN

SUSUNAN PERSONALIA TIM PENGELOLA PENGADUAN

- PENANGGUNGJAWAB** : KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
- PEJABAT PENGHUBUNG** : SEKRETARIS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
- PEJABAT PELAKSANA** :
1. KEPALA BIDANG KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM
 2. KEPALA BIDANG PENEGAKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DAERAH
 3. KEPALA BIDANG PENYIDIK PEGAWAI NEGERI SIPIL
 4. KEPALA BIDANG PEMADAM KEBAKARAN
 5. KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN
 6. DADAN RUKANDAR, S.E., M.M.
PERENCANA AHLI MUDA
- PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN** :
1. GELAR FARUQ AL FAYYADI, S.Pd, M.Pd
 2. FERDY AFRIYANDY, A.md
 3. RATU ELSHA EVIA KARLINA

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI BANTEN**

Dr. AGUS SUPRIYADI, S.Sos, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19710805 199101 1 001