



BUPATI LAMPUNG SELATAN

PROVINSI LAMPUNG

KEPUTUSAN BUPATI LAMPUNG SELATAN

NOMOR: B/140.1/IV.15/HK/2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL MENGGUNAKAN LAYANAN ASPIRASI
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

BUPATI LAMPUNG SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk tertib administrasi dalam melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lampung Selatan, perlu dilakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi melalui pembentukan kelembagaan pengelola pengaduan Pemerintah Daerah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan.
- 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana;
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 8 Tahun 2025 tentang Pedoman Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL MENGGUNAKAN LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN.

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu adalah:

1 Pembina

- a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR! yang meliputi kelembagaan, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- b. memberikan pembinaan, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan; dan

- c. menetapkan keanggotaan tim pengelola pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan.
- 2 Pengarah
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan; dan
 - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan.
- 3 Penanggungjawab
 - a. memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan.
- 4 Pejabat Pengelola Pengaduan
 - a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (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. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan; dan
 - f. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.
- 5 Pejabat Penghubung
 - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin Perangkat Daerah pada SP4N;
 - c. menunjuk petugas pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - d. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 - e. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - f. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
 - g. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

6 Pejabat Pelaksana

- 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.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah Kabupaten Lampung Selatan;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kalianda
pada tanggal 5 Maret 2026

BUPATI LAMPUNG SELATAN,



RADITYO EGI PRATAMA

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI LAMPUNG SELATAN
NOMOR : B/ 140.1 /IV.15/HK/2026
TANGGAL : 5 Maret 2026

SUSUNAN PERSONALIA TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL MENGGUNAKAN LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

- I. Pembina : Bupati Lampung Selatan
- II. Pengarah : Sekretaris Daerah Kabupaten Lampung Selatan
- III. Penanggungjawab : Kepala Perangkat Daerah Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan
- IV. Pejabat Pengelola Pengaduan : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Selatan
- V. Pejabat Penghubung :
 - a. Sekretaris pada Perangkat Daerah Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan
 - b. Kepala Bagian Umum atau sebutan lainnya di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Selatan, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat, Rumah Sakit di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan
 - c. Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan
- VI. Pejabat Pelaksana : Kepala Bidang/Bagian/Inspektur/Jabatan Fungsional yang disetarakan

BUPATI LAMPUNG SELATAN,



RADITYO EGI PRATAMA