



BUPATI HULU SUNGAI SELATAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

KEPUTUSAN BUPATI HULU SUNGAI SELATAN
NOMOR 100.3.3.2/138/KUM/2026
TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

BUPATI HULU SUNGAI SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang terkoordinasi melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!), perlu dibentuk Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Kabupaten Hulu Sungai Selatan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Kabupaten Hulu Sungai Selatan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 No. 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan

- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);
 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 7. 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);
 8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) 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);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
10. 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);
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
 12. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 13. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 550);
 16. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2020 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 5 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2025 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 3);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Kabupaten Hulu Sungai Selatan dengan

susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

KEDUA : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Pembina:

1. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran yang memadai; dan
2. melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan;

b. Pengarah:

1. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan; dan
2. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan;

c. Pengelola:

1. menjalankan fungsi monitoring operasional harian, mulai dari penerimaan, verifikasi awal, distribusi, pemantauan, hingga penyelesaian pengaduan dalam Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!);
2. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
3. memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat secara umum; dan
4. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat;

d. Pengawas:

1. membantu Pengelola dalam mengoordinasikan, memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas serta fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pengawasan publik;
2. mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
3. membantu Pengelola dalam mengoordinasikan pengolahan dan pemanfaatan data pengaduan berkaitan dengan pengawasan publik bagi perkuatan pengendalian intern pemerintah; dan
4. memastikan seluruh pengaduan ditangani sesuai regulasi, serta melakukan pengawasan terhadap potensi pelanggaran prosedur, etika, atau integritas dalam penanganan pengaduan;

- e. Penasihat I:
 - 1. membantu Pengelola dalam mengoordinasikan, memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas serta fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan perencanaan; dan
 - 2. membantu Pengelola dalam mengoordinasikan pengolahan dan pemanfaatan data pengaduan berkaitan dengan perencanaan bagi perkuatan pengendalian intern pemerintah;
- f. Penasihat II:
 - 1. membantu Pengelola dalam melakukan monitoring, evaluasi atas kinerja, dan kepatuhan pengelola terhadap Standar Operasional Prosedur pengelolaan dalam penyelesaian pengaduan masyarakat;
 - 2. memperkuat regulasi dan Standar Operasional Prosedur pengelolaan pengaduan; dan
 - 3. melaksanakan pembinaan melalui penilaian pelayanan publik dan reformasi birokrasi;
- g. Penanggung jawab:
 - 1. memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di lingkungan unit kerja;
 - 2. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Pengarah dan/ atau Pengelola;
 - 3. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, distribusi, dan pelaporan pengaduan;
 - 4. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;
 - 5. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai;
 - 6. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan unit kerja;
 - 7. memberikan informasi terkait kanal-kanal pengaduan masyarakat kepada masyarakat; dan
 - 8. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan perangkat daerah kepada Pengarah;
- h. Pelaksana:
 - 1. melakukan verifikasi dan analisis aspirasi dan pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - 2. melakukan disposisi dan memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan; dan
 - 3. memastikan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang kegiatan pengelolaan pengaduan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

KEEMPAT : Dengan ditetapkannya Keputusan Bupati ini, maka Keputusan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 100.3.3.2/54/KUM/2024 tentang Penetapan Instansi Pengelola, Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan, dan Tim Admin Koordinator Pengelola Aplikasi Layanan Aspirasi dan

Pengaduan *Online* Rakyat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kandangan
pada tanggal 24 April 2026

BUPATI HULU SUNGAI SELATAN,

ttd.

SYAFRUDIN NOOR

Tembusan:

1. Inspektur Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan
2. Kepala Badan Perencanaan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan
3. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI HULU SUNGAI SELATAN
NOMOR 100.3.3.2/ /KUM/2026
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT KABUPATEN
HULU SUNGAI SELATAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN
1	Pembina	Bupati Hulu Sungai Selatan
2	Pengarah	Sekretaris Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan
3	Pengelola	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Selatan
4	Pengawas	Inspektur Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan
5	Penasihat I	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan
6	Penasihat II	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan
7	Penanggung Jawab	a. Kepala Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan b. Direktur PT. Tirta Amandit (Perseroda)
8	Pelaksana	a. Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Selatan b. Kepala Bidang Teknologi dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Selatan

BUPATI HULU SUNGAI SELATAN,

ttd.

SYAFRUDIN NOOR