



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Jln. Khatib Sulaiman No. 43 Telp (0751) 7054536 Fax. (0751) 40870 Padang

KEPUTUSAN KEPALA
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT
NOMOR : 800/06 /Sekrt-BPKAD-2024

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT
DI LINGKUNGAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT
TAHUN 2024

KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan, perlu dilaksanakan pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Online Rakyat (SP4N Lapor);
b. bahwa untuk pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, perlu dibentuk Tim Pengelola;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Barat tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2022 tentang Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6806);
3. 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
7. 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 499);
8. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;
10. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
11. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 70 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penyusunan Penetapan Standar dan Pengukuran Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065-699-2022 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022-2024;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang terdiri dari :

1. Penanggung jawab;
2. Pejabat Penghubung;
3. Pejabat Pelaksana; dan
4. Petugas Pengelola.

dengan susunan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU memiliki tugas sebagai berikut;

1. Penanggung jawab, memiliki tugas:

- a. memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di lingkungan instansi unit kerja;
- b. mengembangkan prosedur pengaduan masyarakat, menyiapkan sarana dan sumber daya serta anggaran di lingkup instansi unit kerja; dan
- c. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan instansi unit kerja.

2. Pejabat Penghubung, memiliki tugas;

- 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; dan
- f. menyusun *frequently asked question* substansi pengaduan dari seluruh unit kerja di lingkup instansi unit kerja.

3. Pejabat Pelaksana, memiliki 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.

4. Petugas Pengelola, memiliki tugas:

- a. bertugas menerima semua bentuk pengaduan yang masuk dari masyarakat, baik melalui media langsung, telepon, email, maupun aplikasi pengaduan online;
- b. melakukan verifikasi awal terhadap pengaduan yang masuk untuk memastikan validitas dan relevansi pengaduan sebelum diteruskan ke pihak terkait;
- c. menyusun catatan dan dokumentasi yang rinci mengenai setiap pengaduan yang diterima, proses yang dijalani, dan hasil penyelesaiannya, guna memastikan transparansi dan akuntabilitas;
- d. berkoordinasi dengan Pejabat Penghubung dan Pejabat Pelaksana dalam menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan;
- e. memantau perkembangan penanganan pengaduan serta melaporkan hasilnya kepada Pejabat Penghubung dan masyarakat, memastikan bahwa pengaduan ditangani dengan baik dan tepat waktu; dan
- f. secara berkala meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk memastikan penanganan pengaduan

dilakukan secara efektif dan efisien, sesuai dengan standar pelayanan publik.

- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada DPA Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun Anggaran 2024;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan di perbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 23 Agustus 2024

Kepala,



ROSAIL AKHYARI P, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP.19800629 199810 1 001

LAMPIRAN: KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLAAN
KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI
SUMATERA BARAT

NOMOR : 800/06/SEKRT-BPKAD-2024

TANGGAL : 23 AGUSTUS 2024

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA
SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI
PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI
LINGKUNGAN BADAN
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
ASET DAERAH PROVINSI
SUMATERA BARAT TAHUN 2024

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI
LINGKUNGAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI
SUMATERA BARAT TAHUN 2024

NO	NAMA PEGAWAI	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Rosail Akhyari. P, S.STP, M.Si.	Kepala Badan	Penanggung Jawab
2	Etris Dsem, S.STP.,M.Si.	Sekretaris Badan	Pejabat Penghubung
3	Silviana, S.Sos, M.Si.	Kepala Bidang Anggaran Dan Pembinaan Keuangan Daerah	Pejabat Pelaksana
4	Budiyarma, S.Sos, M.Si.	Kepala Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah	Pejabat Pelaksana
5	Desti Elni, S,E..M.M.	Kepala Bidang Perbendaharaan, Akuntansi dan Pelaporan	Pejabat Pelaksana
6	Faisal Hidayat Ardiansyah, S.STP.	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur	Petugas Pengelola Sekretariat
7	Pesti Hidayat.	Pengadministrasi Kepegawaian	Petugas Pengelola Sekretariat
8	Nico Fernando, A.Md.	Analisis Transaksi Keuangan	Petugas Pengelola Perbendaharaan
9	Fajri Junafri Yoga, S.Tr.Ip.	Pengolah Data	Petugas Pengelola Perbendaharaan
10	Desyana Putri, A.Md.	Analisis Perencanaan Anggaran	Petugas Pengelola APKD
11	Rahim Ihsan Agpar Tanjung, S.Tr.Ip.	Analisis Perencanaan Anggaran	Petugas Pengelola APKD
12	Novirman Effendi, S.Sos.	Analisis Aset Negara	Petugas Pengelola BMD
13	Desvia Juanda, S.Tr.Ak.	Analisis Aset Negara	Petugas Pengelola BMD

