



WALI KOTA BANJARBARU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

KEPUTUSAN WALI KOTA BANJARBARU
NOMOR : 100.3.3.3/46/KUM/2025

TENTANG

KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
TAHUN 2025

WALI KOTA BANJARBARU,

- Menimbang : a. bahwa dengan berlakunya Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2024;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Banjarbaru (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3822);
2. 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);
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 6858);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 76 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
11. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementrian dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarbaru (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Nomor 37); Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2023 Nomor 8);
13. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 13 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025 (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2024 Nomor 13);
14. Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 46 tahun 2024 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025 (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2024 Nomor 46);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Wali Kota Banjarbaru tentang Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2025, dengan susunan kelembagaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2025 sebagaimana dimaksud diktum KESATU mempunyai tugas:

a. Pembina

1. pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan dilingkungan pemerintah daerah.
2. pembina menetapkan:
 - a. sekretaris daerah sebagai pengarah pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru ;
 - b. pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
 - c. kepala dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - d. sekretaris Perangkat Daerah dan kepala biro/bagian organisasi pada sekretariat daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala biro/bagian pada sekretariat daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

b. Pengarah

1. Bertanggung jawab kepada Pembina.
2. pengarah bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru;
 - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru.

c. Penanggungjawab

1. Penanggungjawab Bertanggung jawab kepada pengarah.
2. Penanggungjawab bertugas:
 - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah;
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

d. Pejabat Pengelola Pengaduan

1. Pejabat Pengelola Pengaduan bertanggungjawab kepada pembina melalui pengarah
2. Pejabat pengelola pengaduan bertugas:
 - a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru;
 - 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 Kota Banjarbaru;
 - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru;
 - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru; dan
 - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

e. Pejabat Penghubung

1. Pejabat Penghubung bertanggungjawab kepada penanggungjawab
2. Pejabat Penghubung 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 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.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Banjarbaru Tahun Anggaran 2025.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 22 Januari 2025

WALI KOTA BANJARBARU,



M. ADITYA MUFTI ARIFFIN

Lampiran I : Keputusan Wali Kota Banjarbaru
Nomor : 100.3.3.3/46/KUM/2025
Tanggal : 22 Januari 2025

KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARBARU TAHUN 2025

No	Jabatan	Jabatan Dalam Kelembagaan
1	Wali Kota Banjarbaru	Pembina
2	Sekretaris Daerah Kota Banjarbaru	Pengarah Pengelolaan Pengaduan
3	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru	Pejabat Pengelola Pengaduan

A. PENANGGUNG JAWAB KELEMBAGAAN

No	SKPD	Jabatan	Jabatan Dalam Kelembagaan
1.	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika	Penanggung Jawab
2.	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana	Penanggung Jawab
3.	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Penanggung Jawab
4.	SEKRETARIAT DAERAH	Sekretaris Daerah	Penanggung Jawab
5.	SEKRETARIAT DPRD	Sekretaris DPRD	Penanggung Jawab
6.	INSPEKTORAT	Inspektur	Penanggung Jawab
7.	DINAS PENDIDIKAN	Kepala Dinas Pendidikan	Penanggung Jawab
8.	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	Kepala Dinas Lingkungan Hidup	Penanggung Jawab

No	SKPD	Jabatan	Jabatan Dalam Kelembagaan
9.	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPKAD)	Kepala Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD)	Penanggung Jawab
10.	DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN, DAN PERIKANAN (DKP3)	Kepala Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, Dan Perikanan (DKP3)	Penanggung Jawab
11.	DINAS KESEHATAN	Kepala Dinas Kesehatan	Penanggung Jawab
12.	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	Kepala Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang	Penanggung Jawab
13	DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN	Kepala Dinas Perumahan Dan Permukiman	Penanggung Jawab
14.	DINAS SOSIAL	Kepala Dinas Sosial	Penanggung Jawab
15.	DINAS KOPERASI USAHA MIKRO DAN TENAGA KERJA	Kepala Dinas Koperasi Usaha Mikro Dan Tenaga Kerja	Penanggung Jawab
16.	DINAS PERHUBUNGAN	Dinas Perhubungan	Penanggung Jawab
17.	DINAS PEMUDA OLAHRAGA, KEBUDAYAAN, DAN PARIWISATA	Kepala Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan, Dan Pariwisata	Penanggung Jawab
18.	DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN	Kepala Dinas Perdagangan Dan Perindustrian	Penanggung Jawab

No	SKPD	Jabatan	Jabatan Dalam Kelembagaan
19.	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)	Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	Penanggung Jawab
20.	DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH	Kepala Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah	Penanggung Jawab
21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Penanggung Jawab
22.	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja	Penanggung Jawab
23.	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET, DAN INOVASI DAERAH	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Riset, Dan Inovasi Daerah	Penanggung Jawab
24.	BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH	Kepala Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah	Penanggung Jawab
25.	BADAN KEPEGAWAIAN, DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	Kepala Badan Kepegawaian, Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Penanggung Jawab
26.	KECAMATAN LIANG ANGGANG	Camat Liang Anggang	Penanggung Jawab
27.	KECAMATAN LANDASAN ULIN	Camat Landasan Ulin	Penanggung Jawab

No	SKPD	Jabatan	Jabatan Dalam Kelembagaan
28.	KECAMATAN CEMPAKA	Camat Cempaka	Penanggung Jawab
29.	KECAMATAN BANJARBARU UTARA	Camat Banjarbaru Utara	Penanggung Jawab
30.	KECAMATAN BANJARBARU SELATAN	Camat Banjarbaru Selatan	Penanggung Jawab
31	RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN	Kepala Rumah Sakit Daerah Idaman	Penanggung Jawab
32.	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	Penanggung Jawab
33.	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Penanggung Jawab

B. PEJABAT PENGHUBUNG

No	SKPD	Jabatan	Jabatan Dalam Kelembagaan
1.	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat Penghubung

No	SKPD	Jabatan	Jabatan Dalam Kelembagaan
2.	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	Sekretaris Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana	Pejabat Penghubung
3.	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Pejabat Penghubung
4.	SEKRETARIAT DAERAH	Kepala Bagian Organisasi	Pejabat Penghubung
5.	SEKRETARIAT DPRD	Kepala Bagian Umum	Pejabat Penghubung
6.	INSPEKTORAT	Sekretaris Inspektorat	Pejabat Penghubung
7.	DINAS PENDIDIKAN	Sekretaris Dinas Pendidikan	Pejabat Penghubung
8.	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup	Pejabat Penghubung
9.	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPKAD)	Sekretaris Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD)	Pejabat Penghubung
10.	DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN, DAN PERIKANAN (DKP3)	Sekretaris Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, Dan Perikanan (DKP3)	Pejabat Penghubung
11.	DINAS KESEHATAN	Sekretaris Dinas Kesehatan	Pejabat Penghubung
12.	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang	Pejabat Penghubung
13	DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN	Sekretaris Dinas Perumahan Dan Permukiman	Pejabat Penghubung

No	SKPD	Jabatan	Jabatan Dalam Kelembagaan
14.	DINAS SOSIAL	Sekretaris Dinas Sosial	Pejabat Penghubung
15.	DINAS KOPERASI USAHA MIKRO DAN TENAGA KERJA	Sekretaris Dinas Koperasi Usaha Mikro Dan Tenaga Kerja	Pejabat Penghubung
16.	DINAS PERHUBUNGAN	Sekretaris Dinas Perhubungan	Pejabat Penghubung
17.	DINAS PEMUDA OLAHRAGA, KEBUDAYAAN, DAN PARIWISATA	Sekretaris Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan, Dan Pariwisata	Pejabat Penghubung
18.	DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN	Sekretaris Dinas Perdagangan Dan Perindustrian	Pejabat Penghubung
19.	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)	Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	Pejabat Penghubung
20.	DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH	Sekretaris Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah	Pejabat Penghubung
21.	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat Penghubung
22.	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja	Pejabat Penghubung

No	SKPD	Jabatan	Jabatan Dalam Kelembagaan
23.	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET, DAN INOVASI DAERAH	Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan, Riset, Dan Inovasi Daerah	Pejabat Penghubung
24.	BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH	Sekretaris Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah	Pejabat Penghubung
25.	BADAN KEPEGAWAIAN, DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	Sekretaris Badan Kepegawaian, Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Pejabat Penghubung
26.	KECAMATAN LIANG ANGGANG	Sekretaris Kecamatan Liang Anggang	Pejabat Penghubung
27.	KECAMATAN LANDASAN ULIN	Sekretaris Kecamatan Landasan Ulin	Pejabat Penghubung
28.	KECAMATAN CEMPAKA	Sekretaris Kecamatan Cempaka	Pejabat Penghubung
29.	KECAMATAN BANJARBARU UTARA	Sekretaris Kecamatan Banjarbaru Utara	Pejabat Penghubung
30.	KECAMATAN BANJARBARU SELATAN	Sekretaris Kecamatan Banjarbaru Selatan	Pejabat Penghubung

No	SKPD	Jabatan	Jabatan Dalam Kelembagaan
31	RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN	Sekretaris Rumah Sakit Daerah Idaman	Pejabat Penghubung
32.	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	Pejabat Penghubung
33.	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Pejabat Penghubung

WALI KOTA BANJARBARU,



M.ADITYA MUFTI ARIFFIN

