



**PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH**  
**DINAS PERHUBUNGAN**  
Jalan Anggrek No. 20 (Komplek Terminal Bus Koto Nan IV) Telp. (0752) 94779

---

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA PAYAKUMBUH**

NOMOR : 550/01.a/Dishub/I/Pyk-2022

**TENTANG**  
**PEMBENTUAKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN**  
**PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA SP4N LAPOR PADA**  
**DINAS PERHUBUNGAN KOTA PAYAKUMBUH**  
**TAHUN 2022**

**KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA PAYAKUMBUH**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh Tahun 2021;

b. bahwa pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) sebagaimana dimaksud pada pertimbangan huruf a, perlu di atur dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tentang Pelaksanaan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERTAMA : Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) pada Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh Tahun 2021 sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) sebagaimana yang dimaksud dalam diktum PERTAMA mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Ketua

- a. Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. Monitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan masyarakat.

2. Wakil Ketua

- a. Membantu Ketua memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. Mengevaluasi dan monitoring pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota

- a. Melakukan koordinasi dengan wakil ketua untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelola pengaduan masyarakat;
- c. Memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada Perangkat

Daerah dan masyarakat;

- d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Ketua;
- e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/Admin

- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
- b. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh;
- c. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan masyarakat yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- d. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

**KETIGA** : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada DPA Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh Tahun Anggaran 2022;

**KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

**DITETAPKAN DI** : PAYAKUMBUH  
**PADA TANGGAL** : 03 Januari 2022

**KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA PAYAKUMBUH**



**NOERIWANDI,SH,MM**  
**NIP. 19711110 199003 1 001**

LAMPIRAN : Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh  
Nomor : 550/ 01.a /Dishub/I/Pyk-2022  
Tanggal : 03 Januari 2022  
Tentang : Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas  
Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat  
(SP4N LAPOR) pada Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh Tahun 2022

No	Kedudukan Dalam Tim	Jabatan Pada Dinas
1.	Ketua	Kepala Dinas Perhubungan
2.	Wakil Ketua	Sekretaris
3.	Anggota	1. Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Kepala Bidang Keselamatan dan Operasional 3. Kepala UPTD Terminal 4. Kepala UPTD Perparkiran 5. Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor
4.	Pengelola Pengaduan/Admin	Hadiatul Rahmat, S.Pd (08126759527)

DITETAPKAN DI : PAYAKUMBUH  
PADA TANGGAL : 03 Januari 2021  
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA PAYAKUMBUH



NOFRIWANDI,SH,MM  
NIP. 19711110 199003 1 001