



BUPATI KULON PROGO
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KEPUTUSAN BUPATI KULON PROGO
NOMOR 294/A/2026
TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PEMERINTAH DAERAH

BUPATI KULON PROGO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan masyarakat mulai dari penerimaan, verifikasi, tanggapan awal, distribusi dan tindak lanjut yang sederhana, cepat, dan tuntas, perlu membentuk Tim;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah;
- 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana;
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
5. Undang-Undang Nomor 119 Tahun 2024 tentang Kabupaten Kulon Progo di Daerah Istimewa Yogyakarta;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU yaitu:
- A. Pembina
 1. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang meliputi:
 - a. kelembagaan;
 - b. sumber daya manusia; dan
 - c. anggaran.
 2. memberikan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
 - B. Pengarah
 1. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 2. membangun komitmen para Kepala Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
 - C. Penanggungjawab
 1. memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah;
 2. mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut pengaduan; dan
 3. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.
 - D. Pejabat Pengelola Pengaduan
 1. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
 2. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola pengaduan pelayanan publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
 3. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;
 4. mendistribusikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 5. melakukan pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 6. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
 7. menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 8. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

E. Pejabat Penghubung

1. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
2. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;
3. meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
4. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
5. menyusun *frequently asked question* substansi pengaduan dari seluruh Unit Kerja atau jabatan fungsional yang disetarakan;
6. menindaklanjuti pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
7. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
8. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

F. Pejabat Pelaksana

1. menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
2. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;
3. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan pengaduan selesai; dan
4. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.

G. Petugas Pelayanan Pengaduan

1. mengadministrasi pengelolaan aduan mulai dari penerimaan, verifikasi, tanggapan awal, distribusi dan tindak lanjutnya;
2. mengadministrasi fungsi admin utama dan admin Perangkat Daerah SP4N-LAPOR!;
3. mengadministrasi pengaduan secara langsung dan/atau tidak langsung;
4. mengadministrasi pengaduan melalui media resmi Pemerintah Daerah, meliputi:
 - a. SP4N LAPOR!;
 - b. surat elektronik/manual;
 - c. *website, short message service (SMS)*;
 - d. media sosial;
 - e. *whistle blowing system*; dan
 - f. aplikasi lainnya.
5. mendistribusi tindak lanjut pengaduan berdasarkan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan pengaduan berkadar pengawasan dengan waktu penyelesaian sesuai standar waktu yang ditetapkan; dan
6. menyusun laporan pelaksanaan pengelolaan aduan secara berkala.

- KETIGA : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diberlakukannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran berjalan.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan Bupati ini mulai berlaku, Keputusan Bupati Kulon Progo Nomor 370/C/2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wates
pada tanggal 24 Juli 2026
BUPATI KULON PROGO,

Cap/ttd

R. AGUNG SETYAWAN

Salinan Keputusan Bupati ini disampaikan Kepada Yth:

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo;
2. Anggota Tim yang bersangkutan.

Untuk diketahui dan/atau dipergunakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI KULON PROGO
NOMOR 294/A/2026
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA
PENGADUAN PEMERINTAH DAERAH

SUSUNAN KEANGGOTAAN

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	2	3
A.	Pembina	1. Bupati Kulon Progo
B.	Pengarah	2. Wakil Bupati Kulon Progo
C.	Penanggung Jawab	Sekretaris Daerah Kabupaten Kulon Progo
		1. Inspektur Daerah Kabupaten Kulon Progo
		2. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kulon Progo
		3. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kulon Progo
		4. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kulon Progo
		5. Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kulon Progo
		6. Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kulon Progo
		7. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo
		8. Kepala Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Kulon Progo
		9. Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (<i>Kundha Niti Mandala sarta Tata Sasana</i>) Kabupaten Kulon Progo
		10. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kulon Progo
		11. Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kulon Progo
		12. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kulon Progo
		13. Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kulon Progo
		14. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo
		15. Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kulon Progo
		16. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kulon Progo
		17. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Kulon Progo
		18. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo
		19. Kepala Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo
		20. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kulon Progo
		21. Kepala Dinas Kebudayaan (<i>Kundha Kabudayan</i>) Kabupaten Kulon Progo
		22. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo
		23. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Kulon Progo
		24. Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kulon Progo
		25. Kepala Dinas Perdagangan Kabupaten Kulon Progo
		26. Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kulon Progo

D. E.	Pejabat Pengelola Pengaduan Pejabat Penghubung	27. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kulon Progo 28. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wates 29. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang 30. Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo 31. Panewu Temon 32. Panewu Wates 33. Panewu Panjatan 34. Panewu Galur 35. Panewu Lendah 36. Panewu Sentolo 37. Panewu Pengasih 38. Panewu Kokap 39. Panewu Girimulyo 40. Panewu Nanggulan 41. Panewu Samigaluh 42. Panewu Kalibawang
		Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo 1. Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo 2. Kepala Bagian Umum dan Keuangan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kulon Progo 3. Sekretaris Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kulon Progo 4. Sekretaris Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo 5. Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Kulon Progo 6. Sekretaris Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (<i>Kundha Niti Mandala sarta Tata Sasana</i>) Kabupaten Kulon Progo 7. Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kulon Progo 8. Sekretaris Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kulon Progo 9. Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kelurahan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kulon Progo 10. Sekretaris Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kulon Progo 11. Sekretaris Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo 12. Sekretaris Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kulon Progo 13. Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kulon Progo 14. Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Kulon Progo 15. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo 16. Sekretaris Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo 17. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kulon Progo 18. Sekretaris Dinas Kebudayaan (<i>Kundha Kabudayan</i>) Kabupaten Kulon Progo 19. Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo 20. Sekretaris Dinas Pariwisata Kabupaten Kulon Progo 21. Sekretaris Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kulon Progo

F.	Pejabat Pelaksana		22. Sekretaris Dinas Perdagangan Kabupaten Kulon Progo 23. Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kulon Progo 24. Sekretaris Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kulon Progo 25. Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kulon Progo 26. Sekretaris Inspektorat Daerah Kabupaten Kulon Progo 27. Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kulon Progo 28. Sekretaris Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kulon Progo 29. Kepala Bagian Umum Rumah Sakit Umum Daerah Wates 30. Kepala Bagian Umum Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang 31. Panewu Anom Kapanewon Temon 32. Panewu Anom Kapanewon Wates 33. Panewu Anom Kapanewon Panjatan 34. Panewu Anom Kapanewon Galur 35. Panewu Anom Kapanewon Lendah 36. Panewu Anom Kapanewon Sentolo 37. Panewu Anom Kapanewon Pengasih 38. Panewu Anom Kapanewon Kokap 39. Panewu Anom Kapanewon Girimulyo 40. Panewu Anom Kapanewon Nanggulan 41. Panewu Anom Kapanewon Samigaluh 42. Panewu Anom Kapanewon Kalibawang
			1. Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo 2. Kepala Bagian pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kulon Progo 3. Inspektur Pembantu pada Inspektorat Daerah Kabupaten Kulon Progo 4. Kepala Bidang pada Dinas dan Badan Daerah atau Jabatan Fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah 5. Kepala Jawatan pada Kapanewon Kabupaten Kulon Progo
G.	Petugas Pengaduan	Pelayanan	1. Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo 2. Inspektur Pembantu Khusus Inspektorat Daerah Kabupaten Kulon Progo 3. Penelaah Teknis Kebijakan pada Bidang Informasi Komunikasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo 4. Pengadministrasi Perkantoran pada Bidang Informasi Komunikasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo 5. Pengadministrasi Data Inspektur Pembantu Khusus Inspektorat Daerah Kabupaten Kulon Progo

Wates, 24 Juli 2026
BUPATI KULON PROGO,

Cap/ttd

R. AGUNG SETYAWAN