



BUPATI TABALONG
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

KEPUTUSAN BUPATI TABALONG
NOMOR 188.45/ 477/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
SERTA PENGELOLA PENGADUAN ONLINE "HALLO TABALONG"
KABUPATEN TABALONG

BUPATI TABALONG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, efektif, dan akuntabel di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabalong, diperlukan adanya sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara terpadu dan terkoordinasi;
- b. bahwa Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) merupakan sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi secara terintegrasi;
- c. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi terhadap pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! serta sistem pengaduan online lainnya yang diintegrasikan dengan Pengaduan Online "Hallo Tabalong" melalui kontak *WhatsApp* 085166610637;
- d. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online*, perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat serta Pengelola Pengaduan Online "Hallo Tabalong" Kabupaten Tabalong;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati Tabalong;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820), sebagaimana telah beberapa kali

- diubah, 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 Nomor 3 Tahun 1953 tentang 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 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 beberapa kali diubah, 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);
 3. Undang-Undang 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);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. 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 beberapa kali diubah, 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);
 6. 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);
 7. 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);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 05 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2016 Nomor 05, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 05 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2024 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 3);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 10 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2022 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 07);
14. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 69 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tabalong (Berita Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2021 Nomor 69), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Tabalong Nomor 17 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Tabalong Nomor 69 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tabalong (Berita Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2025 Nomor 17);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat serta Pengelola Pengaduan Online "Hallo Tabalong" Kabupaten Tabalong dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

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

- a. Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan:
 1. pembina:

- a) menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Tabalong yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
 - b) memberikan Pembinaan, Kebijakan dan Petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Tabalong;
2. ketua:
 - a) melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b) melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
 - c) memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
 3. anggota tim koordinasi pengelola pengaduan:
 - a) melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - b) merencanakan, mensinkronisasi dan mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c) melaksanakan informasi pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah dan masyarakat;
 - d) melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina / Penanggung Jawab; dan
 - e) melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab / Ketua;
- b. Pengelola Pengaduan/Tim Admin Koordinator:
 1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR! di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 2. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara / Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 3. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 4. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
 5. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, SP4N-LAPOR untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya; dan
 6. mengelola Pengaduan Online "Hallo Tabalong" melalui kontak WhatsApp 085166610637 dan memberikan laporan terjadwal kepada Pembina;
 - c. Pejabat/Admin/Operator Penghubung Perangkat Daerah:
 1. berkedudukan pada setiap Perangkat Daerah di Kabupaten Tabalong;

2. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
3. melakukan koordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
4. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/ Perangkat Daerah; dan
5. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah dan Kepada Tim Admin Koordinator; dan
6. mengintegrasikan aduan yang masuk melalui kanal aduan mandiri yang ada di masing-masing Perangkat Daerah ke SP4N LAPOR! melalui Form Manual.




KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabalong sebagaimana tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tabalong.


KEEMPAT : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka:

- a. Keputusan Bupati Tabalong Nomor 188.45/550/2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Tabalong yang telah ditetapkan pada tanggal 21 Oktober 2020; dan
- b. Keputusan Bupati Tabalong Nomor 188.45/246/2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Tabalong Nomor 188.45/550/2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Tabalong yang telah ditetapkan pada tanggal 29 April 2021, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjung
pada tanggal 28 November 2025.

PARAF HIERARKI	
SEKRETARIS DINAS/BADAN	
KABIDIKABAG	
KASUBD/KASUBSAG/JF	

PARAF KOORDINASI	
SEKDA	
ASISTEN	
KADIS/KASEAN	

BUPATI TABALONG,

MUHAMMAD NOOR RIFANI 

Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Ketua DPRD Kabupaten Tabalong di Tanjung.
2. Inspektur Kabupaten Tabalong di Tanjung.
3. Anggota Tim yang bersangkutan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI TABALONG
NOMOR 188.45/ 477 /2025
TANGGAL 28 November 2025

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT SERTA PENGELOLA PENGADUAN ONLINE
"HALLO TABALONG" KABUPATEN TABALONG

I. TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN

NO	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM	KET
1.	Bupati Tabalong	Pembina I	
2.	Wakil Bupati Tabalong	Pembina II	
3.	Sekretaris Daerah Kabupaten Tabalong	Ketua	
4.	Inspektur Kabupaten Tabalong	Anggota	
5.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabalong	Anggota	
6.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tabalong	Anggota	
7.	Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Tabalong	Anggota	
8.	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabalong	Anggota	




II. PENGELOLA PENGADUAN/TIM ADMIN KOORDINATOR



NO.	SKPD	JABATAN DALAM DINAS	KET
1.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabalong	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	
2.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabalong	Pranata Hubungan Masyarakat	
3.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabalong	Penata Layanan Operasional	

III. PEJABAT/ADMIN/OPERATOR PENGHUBUNG PERANGKAT DAERAH:


NO.	SKPD	JUMLAH ADMIN PENGHUBUNG	KET
1.	Sekretariat Daerah Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
2.	Inspektorat Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
3.	Sekretariat DPRD Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
4.	Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
5.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
6.	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
7.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
8.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
9.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
10.	Dinas Kesehatan Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
11.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
12.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
13.	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
14.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
15.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
16.	Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tabalong	1 (satu) orang	
17.	Dinas Sosial Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
18.	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
19.	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
20.	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
21.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
22.	Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
23.	Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan, Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	

NO.	SKPD	JUMLAH ADMIN PENGHUBUNG	KET
24.	Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
25.	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
26.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
27.	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
28.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabalong;	1 (satu) orang	
29.	RSUD H. Badaruddin Kasim;	1 (satu) orang	
30.	PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda)	1 (satu) orang	

PARAF HIERARKI	
SEKRETARIS DINAS/BADAN	
KABID TABAG	
KADIS/KABAN	

PARAF KOORDINASI	
SEKDA	
ASISTEN	
KADIS/KABAN	

BUPATI TABALONG,


MUHAMMAD NOOR RIFANI 4