



# **PEMERINTAH KOTA BEKASI**

## **DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Jl. Jend. A. Yani No. 1 Lt. 5, Telp. (021) 28088808, Fax. (021) 28088803

BEKASI

### **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI**

**NOMOR : 000.8.3.4 / 20 – DPPPA.Set**

**TENTANG**

**TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) TAHUN 2025**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka optimalisasi penanganan tindaklanjut atas permohonan informasi, aspirasi dan laporan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang cepat, tuntas dan terkoordinasi, perlu menunjuk pengelola pengaduan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR);
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
  - 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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  - 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2038);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 – 2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
10. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6);
11. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2022 Nomor 13);

**Memperhatikan** : 1. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 555.10/Kep.451-Diskominfostandi/VIII/2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Bekasi;

2. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 555.12/Kep.303-Diskominfostandi/III/2020 tentang Pengelola dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi;
3. Surat Edaran Wali Kota Bekasi Nomor 555/8525/Diskominfostandi.PIP tentang Percepatan Tindaklanjut Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Kanal Pengaduan Call Centre 1500444 dan LAPORI-SP4N Kota Bekasi;

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU** : Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi;
- KEDUA** : Susunan Tim Pengelola sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi ini;
- KETIGA** : Tim Pengelola sebagaimana dimaksud Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Mengelola pengaduan pelayanan public di lingkup Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi;
  2. Menjawab sebagai respon awal pengaduan yang masuk;
  3. Meneruskan pengaduan masuk dari berbagai kanal pengaduan kepada pejabat yang berwenang menangani;
  4. Mengikuti tindak lanjut dari pengaduan yang sedang ditangani;
  5. Menyampaikan tindak lanjut pengaduan sesuai kanal masuk pengaduan disertai dengan lampiran bukti penanganan pengaduan;
  6. Menentukan atau menetapkan suatu pengaduan bersifat rahasia atau tidak;
  7. Mendigitalkan pengaduan masuk selain dari aplikasi Laporan-SP4N ke dalam aplikasi Laporan-SP4N;
- KEEMPAT** : Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab dan melaporkan hasil kegiatannya kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi;

- KELIMA** : Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025;
- KEENAM** : Keputusan ini mulai berlaku pada saat ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi  
pada tanggal 21 Januari 2025

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN PERLINDUNGAN ANAK



SATWA SRIWIJAYANTI ANGGRAINI

Tembusan Yth:

1. Pj. Wali Kota Bekasi;
2. Sekretaris Daerah Kota Bekasi;
3. Inspektur Kota Bekasi.

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBARDYAAAN PEREMPUAN  
DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI

NOMOR : 000.8.3.4/20-DPPPA-Set

TENTANG TIM PENGELOLAA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK  
NASIONAL (SP4N) TAHUN 2025

NO	KEDUDUKAN DALAM SP4N LAPOR	NAMA
1	Atasan SP4N LAPOR	Kepala Dinas
2	SP4N LAPOR Pembantu	Sekretaris Dinas
3	Sekretaris	Kasubag Tata Usaha
4	Admin Sekretariat	Rifin
		Qoirul Dwi Prasetyo
5	Admin Bidang Pengarusutamaan Gender Pemberdayaan Perempuan dan Kualitas Keluarga (PUG PKK)	Putri Vanda Sari, S.Sos
		Hendra Tju
6	Asisten Admin Bidang Pemenuhan Hak Anak (PHA)	Nuki Nouly Wulandari, S.Kom
		Serenita Perangin Angin, S.Th
7	Asisten Admin Bidang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak (PPKPA)	Ika Merdekawati, S.Psi.M.M
		H. Ahmad Fuadi, S.Sos

Ditetapkan di Bekasi  
pada tanggal 21 Januari 2025

KEPALA DINAS PEMBARDYAAAN PEREMPUAN  
DAN PERLINDUNGAN ANAK



SATIA KIRWIJAYANTI ANGGRAINI