



**BUPATI HALMAHERA TIMUR
PROVINSI MALUKU UTARA**

KEPUTUSAN BUPATI HALMAHERA TIMUR
NOMOR : 100.45 / 555 / 67 / 2022

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
PADA PERANGKAT DAERAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR

BUPATI HALMAHERA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik yang mudah, cepat dan tuntas kepada masyarakat serta agar terwujud koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dalam pelaksanaannya, maka berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, perlu membentuk Tim Koordinasi Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR! pada Perangkat Daerah Kabupaten Halmahera Timur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, maka Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Perangkat Daerah Kabupaten Halmahera Timur perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2003 tentang pembentukan Kabupaten Halmahera Utara, Kabupaten Halmahera Selatan, Kabupaten Kepulauan Sula, Kabupaten Halmahera Timur dan Kota Tidore Kepulauan di Provinsi Maluku Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4264);
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 4899);

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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT PADA PERANGKAT DAERAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR.

KESATU : Menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) pada Perangkat Daerah Kabupaten Halmahera Timur dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Tugas Tim Koordinasi SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu untuk :

1. Pembina :

- a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Halmahera Timur yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Halmahera Timur;

2. Ketua :

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;

LAMPIRAN

KEPUTUSAN BUPATI HALMAHERA TIMUR

NOMOR : 100.45/555/67/2022

TANGGAL : 4 Oktober 2022

TENTANG : TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
 PENGADUAN DAN PETUGAS
 ADMINISTRATOR PENGELOLA
 SISTEM PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT
 PADA PERANGKAT DAERAH
 KABUPATEN HALMAHERA TIMUR.

Pembina : 1. Bupati Halmahera Timur
 2. Wakil Bupati Halmahera Timur

Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten Halmahera Timur
 Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik
 2. Inspektur
 3. Kepala Bagian Hukum dan Organisasi

Pengelola Pengaduan/Tim Admin :

No.	OPD	Nama Admin
1	Bagian Hukum dan Organisasi, Setda	Yofine Paramita, SE
2	Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik	Faturrahman Salama, S.Kom

Pejabat Penghubung :

No.	OPD	Nama Penghubung
1	Sekretariat Daerah	
	a. Bagian Hukum dan Organisasi	Ardiansyah Madjid, SH
	b. Bagian Kesejahteraan Rakyat	Muhammad Abdullah, SP., M.Si
	c. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	Fahrudin Hi Muhammad, ST
2	Sekretariat DPRD	Rosihan Pake, SE
3	Inspektorat	Lutfi Ridho, S.SPT
4	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	Mirawati Ratna Dewi, SE
5	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Aparatur	Samsaria Muchsin
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Abubakar A. Radjak, ST
7	Badan Kesatuan Kebangsaan dan Politik	Boas Pieter Doe, S.IP
8	Dinas Pendidikan	Suhadi, S.Pd.I., MM
9	Dinas Kesehatan	Haruna Djafar, S.Kep
10	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Taslim Manaf, ST
11	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Yoan Wino Muskita, ST
12	Dinas Pertanian	Abdurrahman Halim, SP
13	Dinas Ketahanan Pangan	Dewi Masitah, SP
14	Dinas Kelautan dan Perikanan	Salam Yakub, S.Pi
15	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	Rachmat, S.Pd
16	Satuan Polisi Pamong Praja	Yahya Muksin
17	Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja	Ifdal Rajak, S.H., M.H

- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Anggota :
- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;;
 - b. merencanakan, mensinkronisasi, 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;
 - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua;
4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin :
- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah, Satuan Kerja dan/atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
 - d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;
5. Pejabat Penghubung :
- a. menginformasikan pengaduan kepada Kepala Organisasi Perangkat Daerah, Satuan Kerja dan/atau pejabat di lingkungan masing-masing untuk ditindaklanjuti;
 - b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - c. menjawab pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara, Satuan Kerja dan/atau pejabat di lingkungan masing-masing;
 - d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara, Satuan Kerja dan/atau pejabat di lingkungan masing-masing;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya;

Asli/petikan Keputusan disampaikan kepada yang bersangkutan.

Ditetapkan di Maba
pada tanggal 4 Oktober 2022
BUPATI HALMAHERA TIMUR,



Salinan Keputusan ini disampakan Kepada Yth:

1. Ketua DPRD Kab. Halmahera Timur di Maba;
2. Sekretaris Daerah Kab. Halmahera Timur di Maba;
3. Inspektur Kabupaten Halmahera Timur di Maba;
4. Kepala BPKAD Kab. Halmahera Timur di Maba;
5. Kepala OPD se-Kab. Halmahera Timur;
6. Arsip.

18	Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan UKM	Ishak Tjang
19	Dinas Perhubungan	Dwi Cahyono
20	Dinas Sosial	Irwan M. Ahmad, SE
21	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Raihun Hi. Mahmud, SE
22	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Nuryani Tuhulele, ST
23	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Anis Satulwahidah, SE
24	Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik	Zubaida Komdan, SE. MM
25	Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup	Aboi Muksin, SP
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Abdurrahim Fabanyo, S.Sos
27	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Herlina
28	RSUD Maba	Andi Harnita, S.KM.,M.KM

BUPATI HALMAHERA TIMUR,

