



BUPATI MUARA ENIM
PROVINSI SUMATERA SELATAN
KEPUTUSAN BUPATI MUARA ENIM
NOMOR 636 / KPTS / DISKOMINFO / 2019
TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
KABUPATEN MUARA ENIM

BUPATI MUARA ENIM

- 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 (LAPORI) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Muara Enim;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati Muara Enim tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Muara Enim;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan 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 beberapa kali diubah 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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 3 Tahun 2013 tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Muara Enim (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2013 Nomor 3);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2016 Nomor 2);
13. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2019 (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2018 Nomor 14);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Muara Enim Tahun 2019 sebagaimana tercantum dalam Lampiran.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Muara Enim Tahun 2019 sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

A. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Muara Enim bertugas :

1. Pembina

- a. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim 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 Muara Enim.

2. Penanggung Jawab/ 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;
- 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. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/ Penanggung Jawab;
- e. Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/ Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/ Tim Admin

- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- 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, LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

5. Pejabat Penghubung

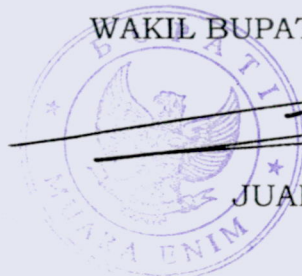

- a. Menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
- b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja;
- d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun Anggaran 2019.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Muara Enim
pada tanggal 24 JULI 2019

WAKIL BUPATI MUARA ENIM,



JUARSAH

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Kepala Badan PKAD Kabupaten Muara Enim
2. Bagian Administrasi Keuangan dan Aset Setda Kabupaten Muara Enim
3. Yang bersangkutan untuk dilaksanakan dan diindahkan

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI MUARA ENIM
 NOMOR : 636 /KPTS/DISKOMINFO/2019
 TANGGAL : 24 Juli 2019

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
 PETUGAS ADMINISTRATOR LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
 RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
 KABUPATEN MUARA ENIM

- a. Pembina : 1. Bupati Muara Enim
 2. Wakil Bupati Muara Enim
- b. Penanggung Jawab/ Ketua : Sekretaris Daerah
- c. Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
 2. Inspektur
 3. Kepala Bappeda
 4. Kepala Bagian Organisasi Setda
 5. Kepala Bagian Humas Setda

d. Petugas Pengelola Pengaduan/ Tim Admin

No	Nama Admin	Jabatan	No. HP	e-mail
1.	Harry Aries Saputra, SE, MM	Kabid Pengelolaan Data, Informasi Publik dan Statistik Diskominfo	082280292786	h444ry@yahoo.com
2.	Abdul Roni Darius, SE	Kabid Pengelolaan Komunikasi Publik Diskominfo	081364423431	abdulronidarus@gmail.com
3.	Resia Evel Roselin, S.I.P	Kasi Pengelolaan Data dan Statistik Diskominfo	082373492818	revelin.eccy@yahoo.co.id
4.	Zulpadra, SH	Plt. Kasi Layanan Informasi Publik Diskominfo	081367454621	zulpadra30@gmail.com
5.	Redi Endika, S.SI	Staf Bidang Pengelolaan Data, Informasi Publik dan Statistik Diskominfo	085269063586	rediendika@gmail.com
6.	Riza Nugraha, S.Kom	Kasubbag Perencanaan Inspektur Daerah Kabupaten	08117322237	riza.nugraha@gmail.com
7.	Doddy Elfiansyah, S.STP, M.Tr.I.P	Kasubbag Humas Setda	08112311114	doddyelfiansyah89@gmail.com
8.	Lia Sutriani, S.I.Kom	Staf Humas Setda	085268461567	liaencut@gmail.com

e. Pejabat Penghubung / Admin :

No	OPD	Nama Penghubung	Jabatan	No. HP	e-mail
1.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	1. Drs. H. Winarto, MM	Kabid Pembinaan Ketenagaan	082176810163	winartojani6@gmail.com
		2. Hendra Saputra	Staf	081368471553	bidangsmpdikbudme@gmail.com
2.	Dinas Kesehatan	1. Rian Uthami, SKM, MPH	Staf	085368636749	rianuthami@yahoo.com
		2. Nurhayani, S.Kom	Staf	082178642442	Nur.hayani20166@gmail.com
3.	RSUD. Dr. H.M.Rabain	1. Tuty Hardiasiwi, S.Ikom	Sekretaris Pengelola Informasi dan Dokumentasi	08117300890	Tuty.hardiasiwi@gmail.com
		2. Ellen Arlina D, s.Psi. Psikolog	Kepala Instalasi Humas dan Informasi	081373633777	ellenarlina@yahoo.com
4.	Dinas PU dan Penataan Ruang	1. Agus Rahman, ST	Kasi Perencanaan Teknis Bidang Tata Bangunan dan Jasa Konstruksi	081279203070	Agusrahman503@gmail.com
		2. Mira Febrianty, ST	Kasi Pembangunan Jalan dan Jembatan	085368753639	Mirafebrianty2283@gmail.com
5.	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	1. Ibnu Hajar, ST, MM	Kabid Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum	082185750343	Ibeng770912@gmail.com
		2. Ramad Yurestra, ST, MM	Kasi Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi	081271585528	ramadyurestra@yahoo.co.id
6.	Bappeda	1. Husin Aswandi, SE	Sekretaris	085379287337	aswadaltisa@gmail.com
		2. Epran Septiansyah, ST, MM	Kasubag Umum dan Kepegawaian	082175029977	epran_s@yahoo.com
7.	Dinas Perhubungan	1. Akhmad Junaini, S.IP	Kabid Lalu Lintas dan Angkutan	085273683123	junainiakhammad@gmail.com
		2. Predi Nopriansyah, ST	Staf Bidang Angkutan	081272545105	predinopriansahst11@gmail.com
8.	Dinas Lingkungan Hidup	1. Yulianti, SH	Staf	082380507480	yulianti97400@gmail.com

No	OPD	Nama Penghubung	Jabatan	No. HP	e-mail
		2. Hamseh, SH	Kasi Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa LH	081373562022	hamseh@gmail.com
9.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Edy Suprayitno, ST	Kasi Kerjasama	081368085559	eeditemz@gmail.com
		2. Yan Akbar	Pengadministrasian Persuratan	081277517770	yanakbar99@gmail.com
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	1. Isman Padli, AMKep	Kasi Pemenuhan Hak Anak di Bidang Kesehatan Dasar dan Kesejahteraan	081279676765	ismanpadli1710@gmail.com
		2. Eliyati, SH	Staf Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	08127835883	elliyativivo@gmail.com
11	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	1. Drs. Fakhrudin	Kasi Pengendalian dan Distribusi Alkon	081367283577	-
		2. Aprisupiaty, SKM	Kasi Pengendalian Penduduk dan Informasi Keluarga	085310761505	avricna@yahoo.com
12	Dinas Sosial	1. A. Syarifudin	Staf Dinas Sosial	082280292357	ahmad.syarifudin27@yahoo.com
		2. Distriani	Staf Dinas Sosial	081278782682	dsthreani@gmail.com
13	Dinas Ketenagakerjaan	1. Iwan Efandri, SE	Kasi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industri	081271799199	iwanefandri@yahoo.co.id
		2. Indra Sapri, SE	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	082177785893	indra.saprimarinda@gmail.com
14	Dinas Koperasi UKM	1. Bara Maylinda, S.TP, M.Si	Kasi Penilaian Kesehatan Koperasi	082185767776	bara_maylinda@yahoo.com
		2. Heri Purnama Jaya	Kasi Pemeriksaan Kelembagaan dan Usaha Koperasi	085273036344	wasrik_muaraenim@yahoo.com
15	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1. H. Haryadi Muliawan, ST, MT	Sekretaris	081289118483	-
		2. Aidil Fitri, ST	Kasi Konsultasi dan Pengaduan Layanan	081272499399	aidilfitri884@gmail.com
16	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	1. Erika Okratina, SE	Staf Dispora	081377570203	Erikaoktarina-26@gmail.com