



BUPATI BENGKULU UTARA
PROVINSI BENGKULU

KEPUTUSAN BUPATI BENGKULU UTARA
NOMOR 555/ 149 /1/DISKOMINFO/2018

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR
PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT PADA
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA
SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
KABUPATEN BENGKULU UTARA

BUPATI BENGKULU UTARA,

- 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 pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati Bengkulu Utara tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N).
- Mengingat : 1. Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);
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 4844);
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 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. 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);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
12. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penetapan Urusan untuk Pembentukan Kelembagaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1307);
13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1308);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2016, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 9);

15. Peraturan Bupati Bengkulu Utara Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan dan Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Tata Kerja dan Eselon Jabatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara (Berita Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2016 Nomor 56).

Memperhatikan : Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi LAPOR-SP4N.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan:

- KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dengan susunan Keanggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertugas:
1. Pembina
 - a. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara 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 Bengkulu Utara.
 2. Penanggung jawab / Ketua
 - a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerja, 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, mensinkronisasikan, 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 LAPOR-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara / Satuan Kerja atau pejabat dilingkungan 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 pengelola pengaduan Nasional, LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
5. Pejabat Penghubung
- a. Mengkonfirmasi 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 : Dalam melaksanakan tugasnya, Pejabat Pengelola Pengaduan, Petugas Administrator dan Pejabat Penghubung Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) Kabupaten Bengkulu Utara bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

KEEMPAT : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Bengkulu Utara.

KELIMA : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka Keputusan Bupati Bengkulu Utara Nomor 700/766/ITKAB/2016 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dinyatakan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

KEENAM : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Arga Makmur
Padatanggal 13 - 2 - 2018

BUPATI BENGKULU UTARA,

MIAN

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-RB Republik Indonesia
2. Kepala Kantor Staf Kepresidenan Republik Indonesia
3. Ketua Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu
4. Gubernur Bengkulu
5. Ketua DPRD Kabupaten Bengkulu Utara
6. Inspektur Inspektorat Kabupaten Bengkulu Utara

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI BENGKULU UTARA
 NOMOR 555/ 149 /1/DISKOMINFO/2017
 TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
 PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR
 PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT PADA SISTEM
 PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
 PUBLIK NASIONAL PADA SATUAN KERJA
 PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH DAERAH
 KABUPATEN BENGKULU UTARA

SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
 ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
 RAKYAT PADA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 NASIONAL PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
 PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU UTARA

- I. Pembina : 1. Bupati Bengkulu Utara.
 2. Wakil Bupati Bengkulu Utara.
- II. Penanggung jawab : Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.
- III. Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
 Kabupaten Bengkulu Utara
 2. Asisten Bidang Umum Sekretariat Daerah
 Kabupaten Bengkulu Utara
 3. Asisten Bidang Ekonomi, Pembangunan dan Kesra
 Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.
 4. Asisten Bidang Pemerintahan Sekretariat Daerah
 Kabupaten Bengkulu Utara.
 5. Inspektur Inspektorat Kabupaten Bengkulu Utara.
 6. Kepala Bagian Hukum Setdakab. Bengkulu Utara.
 7. Kepala Bagian Humas dan Protokol Setdakab.
 Bengkulu Utara.
- IV. Pengelola Pengaduan / TIM Administrator

No	Jabatan	Instansi dan e-Mail
1	Kepala Seksi Pengolahan Opini serta Aspirasi Publik	Dinas Komunikasi dan Informatika
2	Kasubbag Evaluasi dan pelaporan	Inspektorat
3	Kepala Seksi Pelayanan Publik	Dinas Komunikasi dan Informatika

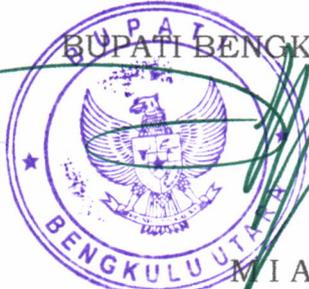
V. Pejabat Penghubung

No	Jabatan	Instansi dan e-Mail
1	Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Kelembagaan	Sekretariat Daerah setda@Bengkuluutarakab.go.id
2	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dprd@Bengkuluutarakab.go.id

3	Kepala Sub Bagian Umum	Inspektorat inspektorat@bengkuluutarakab.go.id
4	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Komunikasi dan Informatika diskominfo@bengkuluutarakab.go.id
5	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Pendidikan dinaspendidikan@bengkuluutarakab.go.id
6	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Kesehatan dinkes@bengkuluutarakab.go.id
7	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Sosial dinsos@bengkuluutarakab.go.id
8	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Lingkungan Hidup dlh@bengkuluutarakab.go.id
9	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dpmd@bengkuluutarakab.go.id
10	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil disdukcapil@bengkuluutarakab.go.id
11	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dppkb@bengkuluutarakab.go.id
12	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Kepemudaan dan Olah Raga dispورا@bengkuluutarakab.go.id
13	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan diskeperpus@bengkuluutarakab.go.id
14	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Tanaman Pangan Hultikultura dan Peternakan dtphp@bengkuluutarakab.go.id
15	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Perkebunan disbun@bengkuluutarakab.go.id
16	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dpppa@bengkuluutarakab.go.id
17	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dispupr@bengkuluutarakab.go.id
18	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Ketahanan Pangan disketahananpangan@bengkuluutarakab.go.id
19	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah diskopukm@bengkuluutarakab.go.id
20	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Penanaman Modal dpm@bengkuluutarakab.go.id
21	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Perikanan disperikanan@bengkuluutarakab.go.id
22	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Pariwisata dispariwisata@bengkuluutarakab.go.id
23	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Perdagangan disperdag@bengkuluutarakab.go.id
24	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi disnakertrans@bengkuluutarakab.go.id
25	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman disprkp@bengkuluutarakab.go.id
26	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Perhubungan dishub@bengkuluutarakab.go.id

27	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah bappeda@bengkuluutarakab.go.id
28	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah bpkad@bengkuluutarakab.go.id
29	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Badan Pendapatan Daerah bapenda@bengkuluutarakab.go.id
30	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bkpsdm@bengkuluutarakab.go.id
31	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Badan Penelitian dan Pengembangan balitbang@bengkuluutarakab.go.id
32	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Badan Penanggulangan Bencana Daerah bpbd@bengkuluutarakab.go.id
33	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran satpolpppk@bengkuluutarakab.go.id
34	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik kesbangpol@bengkuluutarakab.go.id
35	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Arga Makmur argamakmurkec@bengkuluutarakab.go.id
36	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Arma Jaya armajayakec@bengkuluutarakab.go.id
37	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Air Besi airbesikec@bengkuluutarakab.go.id
38	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Padang jaya padangjayakec@bengkuluutarakab.go.id
39	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Tanjung Agung Palik tanjungagungpalikkec@bengkuluutarakab.go.id
40	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Hulu Palik hulupalikkec@bengkuluutarakab.go.id
41	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Air Padang airpadangkec@bengkuluutarakab.go.id
42	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Lais laiskec@bengkuluutarakab.go.id
43	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Kerkap kerkapkec@bengkuluutarakab.go.id
44	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Batik Nau batiknaukec@bengkuluutarakab.go.id
45	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Giri Mulya girimulyakec@bengkuluutarakab.go.id
46	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Air Napal airnapalkec@bengkuluutarakab.go.id
47	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Ketahun ketahunkec@bengkuluutarakab.go.id
48	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Ulok Kupai ulokkupaikec@bengkuluutarakab.go.id
49	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Napal Putih napalputihkec@bengkuluutarakab.go.id
50	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Putri Hijau putrihijaukec@bengkuluutarakab.go.id
51	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Pinang Raya pinangrayakec@bengkuluutarakab.go.id

52	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Marga Sakti Sebelat margasaktisebelatkec@bengkuluutarakab.go.id
53	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kecamatan Enggano engganokec@bengkuluutarakab.go.id
54	Sekretaris Kelurahan	Kelurahan Gunung Alam gunungalamkel@bengkuluutarakab.go.id
55	Sekretaris Kelurahan	Kelurahan Purwodadi purwodadikel@bengkuluutarakab.go.id
56	Sekretaris Kelurahan	Kelurahan Kemumu kemumukel@bengkuluutarakab.go.id
57	Sekretaris Kelurahan	Kelurahan Lubuk Durian lubukduriankel@bengkuluutarakab.go.id
58	Sekretaris Kelurahan	Kelurahan Pasar Lais pasarlaiskel@bengkuluutarakab.go.id


 BUPATI BENGKULU UTARA,
 M I A N