



PROPINSI KEPULAUAN RIAU

**KEPUTUSAN WALIKOTA BATAM
NOMOR : KPTS. 72 /HK/ 1 /2017**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) KOTA BATAM**

WALIKOTA BATAM,

Menimbang : bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi dan berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke Dalam Aplikasi LAPOR-SP4N, maka perlu dibentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Batam dengan Keputusan Walikota;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Batam, dengan susunan sebagaimana tercantum dalam Keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Pembina mempunyai tugas :

1. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Batam yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
2. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Batam;

b. Penanggungjawab/Ketua mempunyai tugas :

1. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
2. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
3. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

c. Anggota mempunyai tugas :

1. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
2. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat.
4. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Penanggungjawab; dan
5. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.

d. Pengelola Pengaduan/Tim Admin mempunyai tugas :

1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;

2. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja 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, LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
- e. Pejabat Penghubung mempunyai tugas :
1. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
 2. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 3. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara / Satuan Kerja; dan
 4. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara /Satuan Kerja.

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA tim koordinasi melaporkan dan bertanggungjawab kepada Walikota Batam.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Walikota ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Batam.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan..

Ditetapkan di Batam
pada tanggal 31 Januari 2017

WALIKOTA BATAM



MUHAMMAD RUDI

LAMPIRAN : KEPUTUSAN WALIKOTA BATAM
 NOMOR : KPTS. 72 /HK/ J /2017
 TANGGAL : 31 JANUARI 2017

**SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
 PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN
 PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) KOTA BATAM**

NO	NAMA	JABATAN
1.	Walikota	Pembina
2.	Wakil Walikota	Pembina
3.	Sekretaris Daerah	Penanggungjawab
4.	Asisten Administrasi Umum	Ketua
5.	Inspektor Inspektorat Daerah Kota Batam	Anggota
6.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Anggota
7.	Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Anggota
8.	Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah	Anggota
9.	Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah	Anggota
10.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	Anggota
11.	Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika	Pengelola Pengaduan/Tim Admin
12.	Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika	Pengelola Pengaduan/Tim Admin
13.	Kepala Seksi Layanan Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika	Pengelola Pengaduan/Tim Admin
14.	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika	Pengelola Pengaduan/Tim Admin
15.	Sekretaris Inspektorat Kota Batam	Pejabat Penghubung
16.	Kepala sub Bagian Umum dan Kepegawaian Inspektorat Kota Batam	Pejabat Penghubung
17.	Sekretaris DPRD	Pejabat Penghubung
18.	Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol DPRD	Pejabat Penghubung
19.	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Pejabat Penghubung
20.	Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Pejabat Penghubung
21.	Direktur RSUD Embung Fatimah	Pejabat Penghubung
22.	Kepala Bagian Umum RSUD Embung Fatimah	Pejabat Penghubung
23.	Kepala Dinas Lingkungan Hidup	Pejabat Penghubung
24.	Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup	Pejabat Penghubung
25.	Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Pejabat Penghubung
26.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Pejabat Penghubung
27.	Kepala Dinas Kesehatan	Pejabat Penghubung

28.	Sekretaris Dinas Kesehatan	Pejabat Penghubung
29.	Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	Pejabat Penghubung
30.	Sekretaris Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	Pejabat Penghubung
31.	Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	Pejabat Penghubung
32.	Sekretaris Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	Pejabat Penghubung
33.	Kepala Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air	Pejabat Penghubung
34.	Sekretaris Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air	Pejabat Penghubung
35.	Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	Pejabat Penghubung
36.	Sekretaris Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	Pejabat Penghubung
37.	Kepala Dinas Pendidikan	Pejabat Penghubung
38.	Sekretaris Dinas Pendidikan	Pejabat Penghubung
39.	Kepala Dinas Perhubungan	Pejabat Penghubung
40.	Sekretaris Dinas Perhubungan	Pejabat Penghubung
41.	Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Pejabat Penghubung
42.	Sekretaris Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Pejabat Penghubung
43.	Kepala Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat	Pejabat Penghubung
44.	Sekretaris Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat	Pejabat Penghubung
45.	Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang	Pejabat Penghubung
46.	Sekretaris Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang	Pejabat Penghubung
47.	Kepala Dinas Tenaga Kerja	Pejabat Penghubung
48.	Sekretaris Dinas Tenaga Kerja	Pejabat Penghubung
49.	Kepala Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Pejabat Penghubung
50.	Sekretaris Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Pejabat Penghubung
51.	Kepala Dinas Pemadam Kebakaran	Pejabat Penghubung
52.	Sekretaris Dinas Pemadam Kebakaran	Pejabat Penghubung
53.	Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana	Pejabat Penghubung
54.	Sekretaris Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana	Pejabat Penghubung
55.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pejabat Penghubung
56.	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pejabat Penghubung

57.	Kepala Dinas Perikanan	Pejabat Penghubung
58.	Sekretaris Dinas Perikanan	Pejabat Penghubung
59.	Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Pemukiman dan Pertamanan	Pejabat Penghubung
60.	Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat, Pemukiman dan Pertamanan	Pejabat Penghubung
61.	Kepala Dinas Pertanahan	Pejabat Penghubung
62.	Sekretaris Dinas Pertanahan	Pejabat Penghubung
63.	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja	Pejabat Penghubung
64.	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja	Pejabat Penghubung
65.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat Penghubung
66.	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat Penghubung
67.	Kepala Badan Perencanaan dan Penelitian, Pengembangan Pembangunan Daerah	Pejabat Penghubung
68.	Sekretaris Badan Perencanaan dan Penelitian, Pengembangan Pembangunan Daerah	Pejabat Penghubung
69.	Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Pejabat Penghubung
70.	Kepala sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Pejabat Penghubung
71.	Kepala Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah	Pejabat Penghubung
72.	Sekretaris Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah	Pejabat Penghubung
73.	Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	Pejabat Penghubung
74.	Sekretaris Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	Pejabat Penghubung
75.	Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batam	Pejabat Penghubung
76.	Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batam	Pejabat Penghubung
77.	Kepala Bagian Humas dan Protokol	Pejabat Penghubung
78.	Kepala sub Bagian Dokumentasi	Pejabat Penghubung
79.	Kepala Bagian Organisasi	Pejabat Penghubung
80.	Kepala sub Bagian Ketatalaksana	Pejabat Penghubung
81.	Kepala sub Bagian Bantuan Hukum	Pejabat Penghubung
82.	Kepala sub Bagian Dokumentasi dan Penyuluhan Hukum	Pejabat Penghubung
83.	Kepala Bagian Tata Usaha Pimpinan	Pejabat Penghubung
84.	Kepala sub Bagian Tata Usaha Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah	Pejabat Penghubung
85.	Kepala Bagian Pemerintahan dan Otonomi Daerah	Pejabat Penghubung

86.	Kepala sub Bagian Aparatur Pemerintahan dan Otonomi Daerah	Pejabat Penghubung
87.	Kepala sub Bagian Urusan Pendidikan, Kebudayaan, Pariwisata, Serta Pemuda dan Olahraga	Pejabat Penghubung
88.	Kepala sub Bagian Urusan Kesehatan, Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	Pejabat Penghubung
89.	Kepala Ketentraman dan Ketertiban Umum Serta Perlindungan Masyarakat	Pejabat Penghubung
90.	Kepala sub Bagian Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pejabat Penghubung
91.	Kepala sub Bagian Urusan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Pejabat Penghubung
92.	Kepala Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam	Pejabat Penghubung
93.	Kepala sub Bagian Perekonomian	Pejabat Penghubung
94.	Kepala Bagian Administrasi Pembangunan	Pejabat Penghubung
95.	Kepala sub Bagian Monitoring dan Evaluasi Program	Pejabat Penghubung
96.	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	Pejabat Penghubung
97.	Kepala sub Bagian Monitoring, Evaluasi dan Penyelesaian Sanggah	Pejabat Penghubung
98.	Kepala Bagian Umum	Pejabat Penghubung
99.	Kepala sub Bagian Kepegawaian	Pejabat Penghubung
100.	Kepala sub Bagian Koordinasi Urusan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Pejabat Penghubung
101.	Kepala sub Bagian Koordinasi Urusan Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	Pejabat Penghubung
102.	Kepala sub Bagian Koordinasi Urusan Perhubungan, Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian	Pejabat Penghubung
103.	Camat Sekupang	Pejabat Penghubung
104.	Sekretaris Kecamatan Sekupang	Pejabat Penghubung
105.	Camat Batu Aji	Pejabat Penghubung
106.	Sekretaris Kecamatan Batu Aji	Pejabat Penghubung
107.	Camat Sagulung	Pejabat Penghubung
108.	Sekretaris Kecamatan Sagulung	Pejabat Penghubung
109.	Camat Bulang	Pejabat Penghubung
110.	Sekretaris Kecamatan Bulang	Pejabat Penghubung
111.	Camat Galang	Pejabat Penghubung
112.	Sekretaris Kecamatan Galang	Pejabat Penghubung

113.	Camat Sungai Beduk	Pejabat Penghubung
114.	Sekretaris Kecamatan Sungai Beduk	Pejabat Penghubung
115.	Camat Batam Kota	Pejabat Penghubung
116.	Sekretaris Kecamatan Batam Kota	Pejabat Penghubung
117.	Camat Nongsa	Pejabat Penghubung
118.	Sekretaris Kecamatan Nongsa	Pejabat Penghubung
119.	Camat Lubuk Baja	Pejabat Penghubung
120.	Sekretaris Kecamatan Lubuk Baja	Pejabat Penghubung
121.	Camat Batu Ampar	Pejabat Penghubung
122.	Sekretaris Kecamatan Batu Ampar	Pejabat Penghubung
123.	Camat Bengkong	Pejabat Penghubung
124.	Sekretaris Kecamatan Bengkong	Pejabat Penghubung
125.	Camat Belakang Padang	Pejabat Penghubung
126.	Sekretaris Kecamatan Belakang Padang	Pejabat Penghubung

WALIKOTA EATAM



MUHAMMAD RUDI