



BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR
PROVINSI SUMATERA SELATAN

KEPUTUSAN BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR
NOMOR 79 TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(LAPORI) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TAHUN 2020

BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi LAPOR-SP4N;
- b. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, dibentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPORI) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b diatas, perlu diatur dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati Ogan Komering Ulu Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347);
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 2008 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
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. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2017 Nomor 1);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 5 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2019 Nomor 5);
12. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah, Badan-Badan Daerah, Kecamatan serta Kelurahan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 33) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2019 tentang Perubahan ke Tujuh Atas Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah, Badan-Badan Daerah, Kecamatan serta Kelurahan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2019 Nomor 63);
13. Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2019 tentang Penanganan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Aspirasi Pengaduan Online (LAPORI) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2019 Nomor 72)

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) Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU terdiri dari :
1. Pembina
 2. Penanggung Jawab
 3. Petugas Administrator Pengelola Lapor SP4N (Koordinator, Anggota dan Operator Admin Instansi); dan
 4. Pejabat Penghubung
- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA mempunyai tugas sebagaimana tercantum pada lampiran II Keputusan ini;
- KEEMPAT : Tim sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA pada poin Ketiga diberikan Insentif dengan rincian sebagaimana tersebut pada lampiran III Keputusan ini;
- KELIMA : Segala biaya yang dikeluarkan akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun Anggaran 2020.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Martapura,
pada tanggal 23 Januari 2020

BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR,



Lampiran I : Keputusan Bupati Ogan Komering Ulu Timur
Nomor : 3 Tahun 2020
Tanggal : 28 Januari 2020

SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPORI) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TAHUN 2020

- I. Pembina : Sekretaris Daerah Kab. OKU Timur
- II. Penanggung Jawab : 1. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Kab. OKU Timur
2. Kepala Inspektorat Daerah Kab. OKU Timur
3. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. OKU Timur
4. Sekretaris pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. OKU Timur

III. Tim Pengelola/Petugas Administrator Pengaduan :

No.	Petugas Administrator Pengaduan	e-mail	Ket
1	Kepala Bidang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik	diskominfokabokut@gmail.com	Koordinator/ Supervisor
2	Kasi Pengelolaan Informasi Publik	ivansiswandi@yahoo.com	Anggota
3	Kasi Pelayanan Informasi Publik dan Penyiaran	ayumerizkaa@gmail.com	Anggota
4	Staf Bidang Pelayanan Informasi Publik Diskominfo	anita01686@gmail.com	Operator

a. Pejabat Penghubung :

No.	OPD	Jumlah Pejabat Penghubung	e-mail
1	Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas	1 orang	kesbangpolokut@gmail.com
2	Disdukcapil	1 orang	dukcapil@okutimurkab.go.id
3	Dinas PU & TR	1 orang	melwi-st@yahoo.co.id
4	Dinas Perhubungan	1 orang	Dishub.okut@yahoo.com
5	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	1 orang	disppaokutimur@gmail.com
6	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	1 orang	Dpkp.okut@gmail.com
7	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	1 orang	bkdokutimur@gmail.com
8	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	1 orang	kanarpusda.okutimur@gmail.com

9	Dinas Perikanan dan Peternakan	1 orang	Disnakan_okut@yahoo.com
10	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	1 orang	satpolpp.damkar.okutimur@gmail.com
11	Bappedda & Litbang	1 orang	Bappedda_kabokut@yahoo.co.id
12	Inspektorat Daerah	1 orang	inspektorat.okutimur@gmail.com
13	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	1 orang	opddisnakertransokut@gmail.com
14	BPKAD	1 orang	bpkadokut@gmail.com
15	Dinas Koperasi dan UKM	1 orang	<u>dinkopukm2@gmail.com</u>
16	Dinas PMD	1 orang	dinaspmdokut@yahoo.com
17	Sekretariat DPRD	1 orang	Sekretariatdprdokutimur@gmail.com
18	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	1 orang	bpbdokut8@gmail.com
19	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	1 orang	disdagperinokut@gmail.com
20	Dinas Sosial	1 orang	Dinsosokut2017@yahoo.com
21	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	1 orang	disdikbudokutimur@gmail.com
22	Dinas Ketahanan Pangan	1 orang	dinasketahananpanganokut@gmail.com
23	Dinas Kesehatan	1 orang	perencanaandinkesokut@gmail.com
24	Dinas Lingkungan Hidup	1 orang	blhokut@gmail.com
25	Dinas Pertanian	1 orang	Tph_okut@yahoo.com
26	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	1 orang	dppkbokutimur@gmail.com
27	Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah	1 orang	bpprdokut@yahoo.com
28	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	1 orang	disporaparokutimur@gmail.com
29	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1 orang	kptokut@yahoo.com
30	BNNK	1 orang	Bnnk.okutimur@gmail.com
31	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	1 orang	romihanggada@yahoo.com
32	Bagian Tata Pemerintahan dan Kerjasama	1 orang	Tatapemerintahan81@gmail.com
33	Kecamatan Madang Suku II	1 orang	Kec.madangsuku2@gmail.com

34	Kecamatan Buay Madang	1 orang	b_madang@yahoo.co.id
35	Kecamatan Martapura	1 orang	kantorcamatmpaokut@gmail.com
36	Kecamatan Belitang II	1 orang	kecbelitang2@gmail.com
37	Kecamatan Madang Suku III	1 orang	kecamatan.madangsukutiga@gmail.com
38	Kecamatan Semendawai Barat	1 orang	kec.sem.bar@gmail.com
39	Kecamatan Semendawai Suku III	1 orang	kecamatansemendawaisukutiga@gmail.com
40	Kecamatan Belitang Madang Raya	1 orang	kantorcamatbelitangmadangraya@gmail.com
43	Kecamatan Buay Madang Timur	1 orang	Buaymadangtimur18@gmail.com
44	Kecamatan Jayapura	1 orang	kec.jayapura@yahoo.com
45	Kecamatan Belitangjaya	1 orang	Kecamatanbelitangjaya1@gmail.com
47	Kecamatan Bunga Mayang	1 orang	kecbungamayang01@gmail.com
48	Kecamatan Belitang III	1 orang	belitang32015@gmail.com
49	Kecamatan Camat Madang Suku 1	1 orang	Kantorcamatms1@gmail.com
50	Kecamatan Buay Pemuka Peliung	1 orang	kecamatanbpp@yahoo.com
51	Kecamatan Semendawai Timur	1 orang	semendawait@gmail.com
52	Bagian Perencanaan, Administrasi Pembangunan dan Keuangan	1 orang	adm.pembangunan@gmail.com
53	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	1 orang	blpokut@gmail.com
54	Bagian Perlengkapan	1 orang	Perlengkapan77okut@gmail.com
55	Bagian Kesejahteraan Rakyat	1 orang	kemasyarakatanokutimur@gmail.com
56	Kecamatan Belitang	1 orang	Kecamatan.belitang@yahoo.com
57	Kecamatan Buay Pemuka Bangsa Raja	1 orang	bp.bangsaraja@gmail.com
58	Kecamatan Belitang Mulya	1 orang	belitangmulya84@gmail.com
59	Kecamatan Cempaka	1 orang	Kecamatan.cempaka.okut@gmail.com

BUPATI KANTON KOLING ULU TIMUR,



URAIAN TUGAS TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR
PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPORI) SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR
TAHUN 2020

1. Pembina
 - a. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik 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 Ogan Komering Ulu Timur.

2. Penanggung Jawab
 - 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.
 - d. Menyelenggarakan forum koordinasi lintas sektor untuk membahas kinerja pengelolaan pengaduan yang dihadiri oleh Pimpinan Daerah.

3. Tim Pengelolaan/Petugas Administrator Pengaduan (Koordinator, Anggota dan Operator Admin Instansi)
 - Koordinator/supervisor
 - a. Mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh anggota tim pengelola LAPORI-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
 - c. Menyusun standar operasional pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - d. Menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan bulanan kepada penanggung jawab/ketua meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, analisa pengaduan dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - e. Memberikan teguran lisan dan tertulis kepada Perangkat Daerah yang tidak menindaklanjuti pengaduan masyarakat melebihi waktu maksimal (60) hari yang telah ditetapkan, tugas ini akan dilaksanakan oleh Inspektorat;
 - f. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.

- g. Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/Ketua
- h. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- i. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- j. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- k. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Penanggungjawab/Ketua.

- Anggota/Operator Admin Instansi

- a. Melaksanakan koordinasi dengan koordinator dalam rangka penyaluran pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi perangkat daerah/satuan kerja atau pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- b. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional Laporan-SP4N untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;
- c. Melaksanakan identifikasi pengaduan masyarakat dan media online dan cetak, dan selanjutnya di upload secara manual dalam aplikasi Laporan-SP4N;
- d. Melaksanakan publikasi terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Laporan-SP4N;
- e. Membuat laporan pengelolaan pengaduan bulanan meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima;
- f. Melaksanakan pengelolaan Laporan-SP4N sesuai dengan standar operasional prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat.

4. 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;
- e. Mengidentifikasi pengaduan masyarakat dari media online dan cetak dan selanjutnya diupload secara manual dalam aplikasi LAPORI;
- f. Mempublikasikan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan menggunakan aplikasi LAPORI-SP4N.

BUPATI LGAN KOMERING ULU TIMUR,

