



# BUPATI BENGKALIS

KEPUTUSAN BUPATI BENGKALIS

NOMOR : 697/KPTS/ X /2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS

BUPATI BENGKALIS,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelola Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Bengkalis;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Bengkalis tentang Tim Koordinasi Pengelola Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Bengkalis;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
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 4899);
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 4846);
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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

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 Pengaduan 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 2015 Nomor 27);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; dan
10. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2019 Nomor 7);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Bengkalis sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Pembina

1. pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Bengkalis 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 Kabupaten Bengkalis.

b. Ketua

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

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 Pembina/Penanggungjawab; dan
5. anggota yang melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/Ketua.

d. Pengelola Pengaduan/Tim Admin

1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPORI-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;
5. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPORI-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

e. Pejabat Penghubung

1. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
2. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
3. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
4. 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 Bengkalis.
- KEEMPAT : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 197/KPTS/IV/2017 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bengkalis  
pada tanggal 5 OKTOBER 2022



BUPATI BENGKALIS,

KASMARNI

## LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI BENGKALIS

NOMOR : 697 /KPTS/ X /2022

TANGGAL : 5 OKTOBER 2022

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PELAYANAN  
ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN BENGKALIS

NO	JABATAN/INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM	KET
1.	2.	3.	4.
1.	BUPATI BENGKALIS	PEMBINA	
2.	WAKIL BUPATI BENGKALIS	PEMBINA	
3.	SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BENGKALIS	KETUA	
4.	KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN BENGKALIS	ANGGOTA	
5.	INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN BENGKALIS	ANGGOTA	
I.	PENGELOLA PENGADUAN/TIM ADMIN :		
	1. OPERATOR SP4N LAPOR! PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN BENGKALIS	ADMIN	
	2. TIM BERITA SP4N LAPOR! PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN BENGKALIS	ADMIN	
II.	PEJABAT PENGHUBUNG :		
	1. DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	2. DINAS PERKEBUNAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	3. DINAS KESEHATAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	4. DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	5. DINAS PERUMAHAN, PEMUKIMAN DAN PERTANAHAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	6. DINAS PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	7. DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	8. DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	9. DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	10. DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	11. DINAS KETAHANAN PANGAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	

NO	JABATAN/INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM	KET
1.	2.	3.	4.
	12. DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	13. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	14. DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	15. DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	16. DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	17. DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	18. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	19. DINAS PARIWISATA, KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	20. DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	21. DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKUTURA KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	22. DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	23. DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	24. SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	25. BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	26. BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	27. BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	28. BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	29. BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITEK KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	30. BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	31. BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	32. SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	

NO	JABATAN/INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM	KET
1.	2.	3.	4.
	33. SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	34. INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BENGKALIS	SEKRETARIS	
	35. KECAMATAN BENGKALIS	SEKRETARIS KECAMATAN	
	36. KECAMATAN BANTAN	SEKRETARIS KECAMATAN	
	37. KECAMATAN BUKIT BATU	SEKRETARIS KECAMATAN	
	38. KECAMATAN SIAK KECIL	SEKRETARIS KECAMATAN	
	39. KECAMATAN RUPAT	SEKRETARIS KECAMATAN	
	40. KECAMATAN RUPAT UTARA	SEKRETARIS KECAMATAN	
	41. KECAMATAN MANDAU	SEKRETARIS KECAMATAN	
	42. KECAMATAN PINGGIR	SEKRETARIS KECAMATAN	
	43. KECAMATAN BANDAR LAKSAMANA	SEKRETARIS KECAMATAN	
	44. KECAMATAN TALANG MUANDAU	SEKRETARIS KECAMATAN	
	45. KECAMATAN BATHIN SOLAPAN	SEKRETARIS KECAMATAN	
	46. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KECAMATAN MANDAU	SEKRETARIS RSUD	
	47. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS	SEKRETARIS RSUD	
	48. PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM	WAKIL DIREKTUR	
	49. PT. BUMI LAKSAMANA JAYA	SEKRETARIS	



BUPATI BENGKALIS,

KASMARNI