



BUPATI LUWU UTARA PROVINSI SULAWESI SELATAN

KEPUTUSAN BUPATI LUWU UTARA
NOMOR : 188.45/ 476 / VIII /2017

TENTANG

PENETAPAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL TAHUN 2017

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LUWU 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 Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2017;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3826);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembara 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);

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan 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.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Utara Nomor 14 Tahun 2016 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun Anggaran 2017 (Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun 2016 Nomor 14);
10. Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 96 Tahun 2016 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun Anggaran 2017 (Berita Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun 2016 Nomor 96);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2017 dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Pembina
 - menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Luwu Utara yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
 - memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Luwu Utara.

2. Penanggungjawab/ Ketua

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

3. Anggota

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

4. Pengelola Pengaduan/ Tim Admin

- Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPORI-SP4N di level Nasional untuk ditindak lanjuti;
- menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPORI-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;

5. Pejabat Penghubung

- menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;

- berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
- 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 Luwu Utara Tahun Anggaran 2017 masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Masamba
pada tanggal 8 Agustus 2017



LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI LUWU UTARA
NOMOR : 188.45/ 476 / VIII /2017
TENTANG
PENETAPAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL TAHUN 2017

- I. Pembina : 1. Bupati Luwu Utara
2. Wakil Bupati Luwu Utara
- II. Penanggungjawab / Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten Luwu Utara
- III. Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
2. Inspektur
3. Kabag. Humas dan Protokol Setda Kabupaten Luwu Utara

IV. Pengelola Pengaduan / Tim Admin :

No	Nama Admin	Jabatan	No. HP	e-mail
1.	Ratnasari	Ketua	082194333177	ratnasari@luwuutarakab.go.id
2.	Nasrullah	Wakil	08125255436	nasrullah@luwuutarakab.go.id
3.	Asmuin	Anggota	085277172942	asmuin@luwuutarakab.go.id

V. Pejabat Penghubung :

No	SKPD	Jabatan	e-mail
1	Sekretariat Daerah	Kabag. Humas dan protokol	setda@luwuutarakab.go.id
2	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)	Kabag. Umum	setwan@luwuutarakab.go.id
3	Inspektorat	Sekretaris	inspektorat@luwuutarakab.go.id
4	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Sekretaris	bkpsdm@luwuutarakab.go.id
5	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	Sekretaris	bpkad@luwuutarakab.go.id
6	Badan Pendapatan Daerah	Sekretaris	bapenda@luwuutarakab.go.id
7	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	Sekretaris	bappeda@luwuutarakab.go.id
8	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	Sekretaris	balitbangda@luwuutarakab.go.id
9	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris	bpbd@luwuutarakab.go.id
10	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Sekretaris	bakesbangpol@luwuutarakab.go.id
11	Dinas Pendidikan	Sekretaris	disdik@luwuutarakab.go.id
12	Dinas Kesehatan	Sekretaris	dinkes@luwuutarakab.go.id
13	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Sekretaris	dpupr@luwuutarakab.go.id
14	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Sekretaris	dprkp2@luwuutarakab.go.id
15	Satpol PP. dan Pemadam Kebakaran	Sekretaris	satpoldamkar@luwuutarakab.go.id
16	Dinas Sosial	Sekretaris	dinsos@luwuutarakab.go.id

No	SKPD	Jabatan	e-mail
17	Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja	Sekretaris	distranker@luwuutarakab.go.id
18	RSUD Andi Djemma	Kabag. Tata Usaha	rsud@luwuutarakab.go.id
19	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Sekretaris	dp2pa@luwuutarakab.go.id
20	Dinas Ketahanan Pangan	Sekretaris	dkp@luwuutarakab.go.id
21	Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris	dlh@luwuutarakab.go.id
22	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sekretaris	disdukcapil@luwuutarakab.go.id
23	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa	Sekretaris	dpmd@luwuutarakab.go.id
24	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Sekretaris	dp2kb@luwuutarakab.go.id
25	Dinas Perhubungan	Sekretaris	dishub@luwuutarakab.go.id
26	Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris	diskominfo@luwuutara.go.id
27	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris	dpmptsp@luwuutarakab.go.id
28	Dinas Pemuda dan Olahraga	Sekretaris	dispora@luwuutarakab.go.id
29	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah	Sekretaris	dispersipda@luwuutarakab.go.id
30	Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan	Sekretaris	dtphp@luwuutarakab.go.id
31	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	Sekretaris	disnakkeswan@luwuutarakab.go.id
32	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	Sekretaris	disbudpar@luwuutarakab.go.id
33	Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	Sekretaris	dp2kukm@luwuutarakab.go.id
34	Dinas Perikanan	Sekretaris	perikanan@luwuutarakab.go.id
35	Kecamatan Sabbang	Sekretaris	sabbang@luwuutarakab.go.id
36	Kecamatan Baebunta	Sekretaris	baebunta@luwuutarakab.go.id
37	Kecamatan Masamba	Sekretaris	masamba@luwuutarakab.go.id
38	Kecamatan Mappedeceng	Sekretaris	mappedeceng@luwuutarakab.go.id
39	Kecamatan Sukamaju	Sekretaris	sukamaju@luwuutarakab.go.id
40	Kecamatan Bone-Bone	Sekretaris	bonebone@luwuutarakab.go.id
41	Kecamatan Tana Lili	Sekretaris	tanalili@luwuutarakab.go.id
42	Kecamatan Malangke	Sekretaris	malangke@luwuutarakab.go.id
43	Kecamatan Malangke Barat	Sekretaris	malbar@luwuutarakab.go.id
44	Kecamatan Rongkong	Sekretaris	rongkong@luwuutarakab.go.id
45	Kecamatan Seko	Sekretaris	seko@luwuutarakab.go.id
46	Kecamatan Rampi	Sekretaris	rampi@luwuutarakab.go.id

No	SKPD	Jabatan	e-mail
47	Kelurahan Marobo	Sekretaris	marobo@luwuutarakab.go.id
48	Kelurahan Salassa	Sekretaris	salassa@luwuutarakab.go.id
49	Kelurahan Kappuna	Sekretaris	kappuna@luwuutarakab.go.id
50	Kelurahan Bone	Sekretaris	bone@luwuutarakab.go.id
51	Kelurahan Bone Tua	Sekretaris	bonetua@luwuutarakab.go.id
52	Kelurahan Baliase	Sekretaris	baliase@luwuutarakab.go.id

