



BUPATI LUWU TIMUR
PROVINSI SULAWESI SELATAN
KEPUTUSAN BUPATI LUWU TIMUR
NOMOR 127 /D-17/III /TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH

BUPATI LUWU TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Timur;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Lampiran Bab I angka 1.1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, pimpinan Pemerintah Daerah wajib membentuk Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan yang bertujuan untuk memastikan adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan pengaduan, dan memastikan pengaduan dapat terselesaikan dalam kurun waktu singkat sesuai ketentuan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Luwu Timur dan Kabupaten Mamuju Utara di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4270);
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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah 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 216, 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 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Timur Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 103) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 5 Tahun 2020 tentang

Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Timur Tahun 2020 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 124).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH.

KESATU : Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini;

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Pembina :

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

b. Penanggungjawab/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, mengkoordinasi, 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, mensinkronisasikan dan mengkonfirmasi rencana program serta rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;

3. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah dan masyarakat;
 4. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat pembina/penanggungjawab; dan
 5. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggungjawab/ketua.
- d. Pengelolaan Pengaduan/Tim Admin :
1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola pengaduan untuk ditindaklanjuti;
 2. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Perangkat Daerah atau Pejabat di lingkungan masing-masing sesuai kategori pengaduan;
 3. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan satuan kerja dan Organisasi satuan kerja;
 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 untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
- e. Pejabat Penghubung :
1. menginformasikan pengaduan kepada Kepala Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
 2. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti;
 3. menjawab pengaduan pada Perangkat Daerah; dan
 4. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Perangkat Daerah.

KETIGA : Tim dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua bertanggungjawab kepada Bupati melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian;

KEEMPAT : Segala biaya yang dikeluarkan akibat penetapan dan pelaksanaan Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Luwu Timur melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran-Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Luwu Timur Tahun Anggaran berjalan;

- KELIMA : Pada saat Keputusan Bupati ini mulai berlaku, Keputusan Bupati Luwu Timur Nomor 157/III/Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi;
- KEENAM : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Malili
pada tanggal 14 Maret 2022
BUPATI LUWU TIMUR,



BUDIMAN

LAMPIRAN

KEPUTUSAN BUPATI LUWU TIMUR

NOMOR 127 /D-17/III /TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH.

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN
DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH

- I. Pembina : 1. Bupati Luwu Timur
2. Wakil Bupati Luwu Timur
- II. Penanggung Jawab/Ketua : Sekretaris Daerah Kab. Luwu Timur
- III. Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
2. Inspektur Kab. Luwu Timur
3. Kepala Bagian Protokol Komunikasi Pimpinan

IV. Pengelola Pengaduan/Tim Admin :

NO	NAMA ADMIN	JABATAN	NO. HP	E-MAIL
1.	Fynka Amandasari, S.Kom	Fungsional Pranata Humas Ahli Muda	085 299 221 268	pengelolaan.ikplutim@gmail.com
2.	Inne Yunita Ahmad, S.Kom	Fungsional Pranata Humas Ahli Muda	081 241 565 928	pengelolaan.ikplutim@gmail.com
3.	Annisa Adel Syahfitri	Staf	081 233 973 779	pengelolaan.ikplutim02@gmail.com
4.	Besse Lili Nabila	Staf	081 287 156 215	Pengelolaan.ikplutim03@gmail.com

V. Pejabat Penghubung :

NO	NAMA SKPD	JABATAN	E-MAIL
1.	Sekretariat Daerah	Kabag Perencanaan dan Keuangan	lapor.setdakablutim@gmail.com
2.	Sekretariat DPRD	Kasubag Umum	lapor.sekdprd@gmail.com
3.	Inspektorat	Kasubag Administrasi dan Umum	lapor.inspektoratkablutim@gmail.com
4.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Kasubag Umum dan Kepegawaian	lapor.dikbudkablutim@gmail.com
5.	Dinas Kesehatan	Kasubag Umum dan Kepegawaian	lapor.dinkeskablutim@gmail.com
6.	Dinas PU & Penataan Ruang	Kasubag Umum dan Kepegawaian	lapor.puprkaablutim@gmail.com
7.	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman & Pertanahan	Kasubag Umum dan Keuangan	lapor.tarkimkablutim@gmail.com
8.	Satuan Pamong Praja	Kaubag Umum dan Kepegawaian	lapor.satpolpp@gmail.com
9.	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak	Kasubag Umum dan Keuangan	lapor.dinsos@gmail.com
10.	Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja dan Perindustrian Perindustrian	Kasubag Umum dan Kepegawaian	lapor.disnakerkablutim@gmail.com
11.	Dinas Perikanan	Kasubag Umum dan Kepegawaian	lapor.dinasperikanan@gmail.com
12.	Dinas Lingkungan Hidup	Kasubag Umum dan Keuangan	lapor.dinaslhkablutim22@gmail.com
13.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Kasubag Umum dan Kepegawaian	lapor.capilkablutim@gmail.com
14.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Kasubag Umum dan Keuangan	lapor.dpmdkablutim@gmail.com
15.	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Kasubag Umum & Keuangan	lapor.dp2kbkablutim@gmail.com
16.	Dinas Perhubungan	Kasubag Umum & Keuangan	lapor.dishubkablutim@gmail.com
17.	Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, dan Persandian	Kasubag Umum dan Kepegawaian	lapordiskominfosip@gmail.com

18.	Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Menengah, dan Perindustrian	Kasubag Umum dan Kepegawaian	lapordisdagkopkablutim@gmail.com
19.	Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kasubag Umum dan Keuangan	lapordidpmtspkablutim@gmail.com
20.	Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga	Kasubag Umum dan Kepegawaian	lapordisbudparmudora@gmail.com
21.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Kasubag Umum dan Keuangan	lapordiskankablutim@gmail.com
22.	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	Kasubag Umum dan Kepegawaian	lapordistankablutim@gmail.com
23.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	Kasubag Umum dan Kepegawaian	laporbkpsdmkablutim@gmail.com
24.	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Kasubag Umum dan Kepegawaian	laporkdadkablutim@gmail.com
25.	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	Kasubag Umum dan Kepegawaian	laporbapelitbangdakablutim@gmail.com
26.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Kasubag Umum dan Kepegawaian	laporbpbdkablutim@gmail.com
27.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Kasubag Umum dan Kepegawaian	laporkesbangpolkablutim@gmail.com
28.	RSUD I La Galigo		laporrsudilagaligo@gmail.com
29.	Dinas Pemadam Kebakaran & Penyelamatan	Kasubag Umum dan Keuangan	lapor.dpkpkablutim@gmail.com
30.	Badan Pendapatan Daerah	Kasubag Umum dan Kepegawaian	lapor.bpdkablutim@gmail.com
31.	Kecamatan Burau	Kasi Pelayanan Umum	camatburau.kablutim@gmail.com
32.	Kecamatan Wotu	Kasi Pelayanan Umum	camatwotu.kablutim@gmail.com
33.	Kecamatan Tomoni	Kasi Pelayanan Umum	camattomoni.kablutim@gmail.com
34.	Kecamatan Mangkutana	Kasi Pelayanan Umum	camatmangkutana.kablutim@gmail.com
35.	Kecamatan Kalaena	Kasi Pelayanan Umum	camatkalaena.kablutim@gmail.com
36.	Kecamatan Tomoni Timur	Kasi Pelayanan Umum	camattomonitimur.kablutim@gmail.com
37.	Kecamatan Angkona	Kasi Pelayanan Umum	camatangkona.kablutim@gmail.com

38.	Kecamatan Malili	Kasi Pelayanan Umum	camatmalili.kablutim@gmail.com
39.	Kecamatan Wasuponda	Kasi Pelayanan Umum	camatwasuponda.kablutim@gmail.com
40.	Kecamatan Towuti	Kasi Pelayanan Umum	camattowuti.kablutim@gmail.com
41.	Kecamatan Nuha	Kasi Pelayanan Umum	camatnuha.kablutim@gmail.com

BUPATI LUWU TIMUR,


BUDIMAN