



BUPATI LUWU UTARA
PROVINSI SULAWESI SELATAN

KEPUTUSAN BUPATI LUWU UTARA
NOMOR : 188.45/ 347/VI /2021

TENTANG

PENETAPAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL TAHUN 2021

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 2021;
- 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 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);

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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Utara Nomor 6 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020 Nomor 6);
10. Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 69 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020 Nomor 71);

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 2021 dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

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

- a. pembina
 1. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Luwu Utara 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 Kabupten Luwu Utara.
- 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, 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; dan
 4. anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggungjawab /Ketua.
- d. pengelola pengaduan/ tim admin
 1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4AN di level Nasional untuk ditindak lanjuti;
 2. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja atau pejabat dilingkungan masing-masing berdasarakan 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. meyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional LAPOR-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 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.

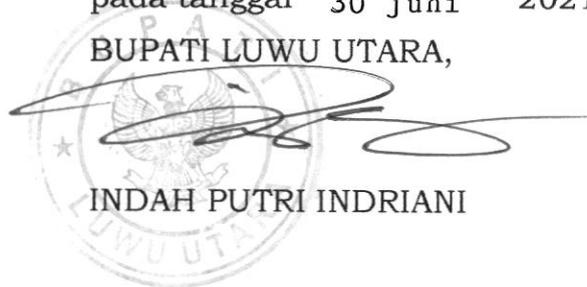
KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun Anggaran 2021 masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah.

KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Bupati Luwu Utara Nomor : 188.45/476/VII/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 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Masamba
pada tanggal 30 Juni 2021

BUPATI LUWU UTARA,



INDAH PUTRI INDRIANI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI LUWU UTARA
NOMOR : 188.45/ 347 / VI/2021
TENTANG

PENETAPAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL TAHUN 2021

- I. Pembina : 1. Bupati Luwu Utara
2. Wakil Bupati Luwu Utara
- II. Penanggungjawab / Ketua : Sekertaris Daerah Kabupaten Luwu
Utara
- III. Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi,
Informatika, Statistik dan
Persandian
2. Inspektur
3. Kabag. Protokol dan Komunikasi
Pimpinan 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 Portokol dan Komunikasi pimpinan	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 Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	Sekretaris	bpkpd@luwuutarakab.go.id

6	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	Sekretaris	bappelitbangda@luwuutarakab.go.id
7	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris	bpbd@luwuutarakab.go.id
8	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Sekretaris	bakesbangpol@luwuutarakab.go.id
9	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Sekretaris	disdikbud@luwuutarakab.go.id
10	Dinas Kesehatan	Sekretaris	dinkes@luwuutarakab.go.id
11	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Sekretaris	dputrpkp2@luwuutarakab.go.id
12	Satpol PP. Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Sekretaris	satpolpp@luwuutarakab.go.id
13	Dinas Sosial	Sekretaris	dinsos@luwuutarakab.go.id
14	Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja	Sekretaris	distransnaker@luwuutarakab.go.id
15	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Sekretaris	dp3ap2kb@luwuutarakab.go.id
16	Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris	dlh@luwuutarakab.go.id
17	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sekretaris	disdukcapil@luwuutarakab.go.id
18	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa	Sekretaris	dpmd@luwuutarakab.go.id
19	Dinas Perhubungan	Sekretaris	dishub@luwuutarakab.go.id
20	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Sekretaris	diskominfo@luwuutarakab.go.id

21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris	dpmpptsp@luwuutarakab.go.id
22	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	Sekretaris	disporapar@luwuutarakab.go.id
23	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah	Sekretaris	dispersipda@luwuutarakab.go.id
24	Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil dan Menengah	Sekretaris	dp2kukm@luwuutarakab.go.id
25	Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan	Sekretaris	dpkp@luwuutarakab.go.id
26	Dinas Pertanian	Sekretaris	pertanian@luwuutarakab.go.id
No	Kecamatan	Jabatan	e-mail
27	Kecamatan Sabbang	Sekretaris	sabbang@luwuutarakab.go.id
28	Kecamatan Baebunta	Sekretaris	baebunta@luwuutarakab.go.id
29	Kecamatan Masamba	Sekretaris	masamba@luwuutarakab.go.id
30	Kecamatan Mappedeceng	Sekretaris	mappedeceng@luwuutarakab.go.id
31	Kecamatan Sukamaju	Sekretaris	sukamaju@luwuutarakab.go.id
32	Kecamatan Bone-Bone	Sekretaris	bonebone@luwuutarakab.go.id
33	Kecamatan Tanalili	Sekretaris	tanalili@luwuutarakab.go.id
34	Kecamatan Malangke	Sekretaris	malangke@luwuutarakab.go.id
35	Kecamatan Malangke Barat	Sekretaris	malbar@luwuutarakab.go.id
36	Kecamatan Rongkong	Sekretaris	rongkong@luwuutarakab.go.id
37	Kecamatan Seko	Sekretaris	seko@luwuutarakab.go.id
38	Kecamatan Rampi	Sekretaris	rampi@luwuutarakab.go.id
39	Kecamatan Sabbang Selatan	Sekretaris	sabbangsel@luwuutarakab.go.id
40	Kecamatan Baebunta Selatan	Sekretaris	bansel@luwuutarakab.go.id
41	Kecamatan Sukamaju Selatan	Sekretaris	sultan@luwuutarakab.go.id
No	Kelurahan	Jabatan	e-mail
42	Kelurahan Marobo	Sekretaris	marobo@luwuutarakab.go.id
43	Kelurahan Salassa	Sekretaris	salassa@luwuutarakab.go.id
44	Kelurahan Kappuna	Sekretaris	kappuna@luwuutarakab.go.id
45	Kelurahan Bone	Sekretaris	bone@luwuutarakab.go.id
46	Kelurahan Bone Tua	Sekretaris	bonetua@luwuutarakab.go.id

47	Kelurahan Baliase	Sekretaris	baliase@luwuutarakab.go.id
48	Kelurahan Bone-bone	Sekretaris	kelbone2@luwuutarakab.go.id
No	Instansi Lain	Jabatan	e-mail
49	RSUD Andi Djemma	Kabag. Tata Usaha	rsud@luwuutarakab.go.id
50	PDAM	Kepala Bagian Umum	pdam@luwuutarakab.go.id
No	Opd vertikal	Jabatan	e-mail
51	Pengadilan Agama	Sekretaris	pengadilanagm@luwuutarakab.go.id
52	PLN Masamba	Sekretaris	plnmsb@luwuutarakab.go.id



 BUPATI LUWU UTARA,

 INDAH PUTRI INDRIANI