



BUPATI MAROS

KEPUTUSAN BUPATI MAROS
NOMOR : 898 / KPTG / 067 / VII / 2023

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT KABUPATEN MAROS TAHUN 2023

BUPATI MAROS,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N);
 - b. bahwa dalam rangka melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Maros Tahun 2023;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Keputusan Bupati Maros.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 1822);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang

5. Pejabat Penghubung:
- menginformasikan pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
 - berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
 - memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
 - mengidentifikasi pengaduan masyarakat dari media online dan cetak dan selanjutnya diupload secara manual dalam aplikasi LAPOR; dan
 - mempublikasikan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan menggunakan aplikasi LAPOR.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Maros Tahun Anggaran 2023, melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Maros, pada Kegiatan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten/ Kota Sub Kegiatan Pelayanan Informasi Publik kode Sub Kegiatan 2.16.02.2.01.06

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Maros
pada tanggal 14 JULI 2023



Tembusan :

- Ketua DPRD Kabupaten Maros di Maros;
- Kepala Inspektorat Daerah Kabupaten Maros di Maros;
- Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Maros di Maros;
- Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Maros;
- Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Maros di Maros.

- Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
6. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 7. 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);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402)
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2017 Nomor 73. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
 11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

13. 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);
14. Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2014 Nomor 01).
15. Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 3 tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2021 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Maros Nomor 7);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2012 Nomor 8).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT KABUPATEN MAROS TAHUN 2023

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-(SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Maros Tahun 2023 dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu bertugas sebagai berikut:

1. Pembina:

- a. pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Maros.

2. Penanggung jawab/Ketua:

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

3. Anggota:
 - a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - b. merencanakan, mensinkronkan, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
 - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina dan Penanggung Jawab;
 - e. anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab; dan
 - f. menyelenggarakan forum koordinasi lintas sektor untuk membahas kinerja pengelolaan pengaduan yang dihadiri oleh Pimpinan Daerah.

4. Pengelolaan Pengaduan/Tim Admin:
 - a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau Pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang tidak diterima tidak sesuai kewenangannya;
 - f. menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan bulan kepada Penanggungjawab/Ketua meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, analisa data pengaduan dan permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - g. 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;
 - h. menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - i. mengidentifikasi pengaduan masyarakat dari media online dan cetak dan selanjutnya diupload secara manual dalam aplikasi LAPOR; dan
 - j. mempublikasikan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan menggunakan aplikasi LAPOR.

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI MAROS
 NOMOR : 898 / KPTS / 067 / VII / 2023
 TANGGAL : 14 JULI 2023
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI
 SISTEM PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT
 KABUPATEN MAROS TAHUN 2023

SUSUNAN TIM

- a. Pembina : 1. Bupati Maros
 2. Wakil Bupati Maros
- b. Penanggung Jawab/Ketua : Sekretaris Daerah Kab. Maros
- c. Anggota : 1. Kepala Dinas Kominfo Kab. Maros
 2. Inspektur Daerah Kab. Maros
 3. Kepala Bagian Organisasi Setda Maros
 4. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi
 Pimpinan Setda Maros
- d. Tim Pengelola Pengaduan/Admin

No.	Nama / Jabatan	Email	Ket.
1	Kepala Bidang Hubungan Masyarakat, Informasi dan Komunikasi Publik	kominfo@maroskab.go.id	Koordinator
2	Pranata Humas Ahli Muda (Sub Koordinator Pengelolaan Informasi Publik)	kominfo@maroskab.go.id	Anggota
3	Madina Triniaty Loppu, S.Ds	admin@maroskab.go.id	Operator admin
4	M. Rivaldi Muchtar, S.I.Kom.	admin@maroskab.go.id	Operator admin

e. Pejabat Penghubung

NO	OPD	PEJABAT PENGHUBUNG	Email
1	Sekretariat Daerah	Kabag Protokol	protokol@maroskab.go.id
2	Sekretariat DPRD	Kabag Umum	setwan@maroskab.go.id
3	Inspektorat Daerah	Sekretaris	inspektorat@maroskab.go.id
4	Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan	Sekretaris	pendidikan@maroskab.go.id
5	Dinas Kesehatan	Sekretaris	kesehatan@maroskab.go.id
6	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan, Dan Pertanahan	Sekretaris	pu@maroskab.go.id
7	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, Dan Lingkungan Hidup	Sekretaris	dlh@maroskab.go.id
8	Satuan Polisi Pamong Praja. Pemadam Kebakaran Dan Penyelamat	Sekretaris	bpbd@maroskab.go.id
9	Dinas Sosial	Sekretaris	sosial@maroskab.go.id
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk & Keluarga Berencana	Sekretaris	dpppa@maroskab.go.id

11	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Sekretaris	capil@maroskab.go.id
12	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa	Sekretaris	pemdes@maroskab.go.id
13	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian	Sekretaris	koinfo@maroskab.go.id
14	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian, Dan Perdagangan	Sekretaris	koperasi@maroskab.go.id
15	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dan Ketenagakerjaan	Sekretaris	dpmpstsp@maroskab.go.id
16	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah	Sekretaris	perpustakaan@maroskab.go.id
17	Dinas Perikanan	Sekretaris	perikanan@maroskab.go.id
18	Dinas Pariwisata, Pemuda Dan Olahraga	Sekretaris	pariwisata@maroskab.go.id
19	Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan	Sekretaris	pertanian@maroskab.go.id
20	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah	Sekretaris	bappeda@maroskab.go.id
21	Badan Keuangan	Sekretaris	keuangan@maroskab.go.id
22	Badan Pendapatan Daerah	Sekretaris	bapenda@maroskab.go.id
23	Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Sekretaris	kepegawaian@maroskab.go.id
24	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris	ppkb@maroskab.go.id
25	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	Sekretaris	kesbang@maroskab.go.id
26	RSUD La Palaci	Sekretaris	rsudsalewangang@maroskab.go.id
27	Kantor PDAM	Sekretaris	PDAM@maroskab.go.id
28	Kecamatan Mallawa	Sekretaris	mallawa@maroskab.go.id
29	Kecamatan Camba	Sekretaris	camba@maroskab.go.id
30	Kecamatan Cenrana	Sekretaris	cenrana@maroskab.go.id
31	Kecamatan Simbang	Sekretaris	simbang@maroskab.go.id
32	Kecamatan Bantimurung	Sekretaris	bantimurung@maroskab.go.id
33	Kecamatan Turikale	Sekretaris	turikale@maroskab.go.id
34	Kecamatan Tanralili	Sekretaris	tanralili@maroskab.go.id
35	Kecamatan Tompobulu	Sekretaris	tompobulu@maroskab.go.id
36	Kecamatan Moncongloe	Sekretaris	moncongloe@maroskab.go.id
37	Kecamatan Mandai	Sekretaris	mandai@maroskab.go.id
38	Kecamatan Marusu	Sekretaris	marusu@maroskab.go.id
39	Kecamatan Maros Baru	Sekretaris	marosbaru@maroskab.go.id
40	Kecamatan Lau	Sekretaris	lau@maroskab.go.id
41	Kecamatan Bontoa	Sekretaris	bontoa@maroskab.go.id

