



## BUPATI MAROS

KEPUTUSAN BUPATI MAROS  
NOMOR : 658/KPTS/496/v/2024

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

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;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati;

- 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 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 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);
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 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);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
  9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  10. 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);
  11. 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);
  12. Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2014 Nomor 01).
  13. 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);
  14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

MEMUTUSKAN :

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

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-(SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Maros 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.
5. Pejabat Penghubung:
- a. menginformasikan pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
  - b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
  - c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
  - d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
  - e. mengidentifikasi pengaduan masyarakat dari media online dan cetak dan selanjutnya diupload secara manual dalam aplikasi LAPOR; dan
  - f. mempublikasikan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan menggunakan aplikasi LAPOR.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Maros  
pada tanggal 8 MEI 2024



BUPATI MAROS,

A. S. CHAIDIR SYAM

Tembusan :

1. Ketua DPRD Kabupaten Maros di Maros;
2. Kepala Inspektorat Daerah Kabupaten Maros di Maros;
3. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Maros di Maros;
4. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Maros;
5. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Maros di Maros.

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI MAROS  
 NOMOR : 658/KPTS/496/V/2024  
 TANGGAL : 8 MEI 2024  
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI  
 SISTEM PENGELOLAAN  
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
 NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN  
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
 KABUPATEN MAROS

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	<a href="mailto:kominfo@maroskab.go.id">kominfo@maroskab.go.id</a>	Koordinator
2	Pranata Humas Ahli Muda (Sub Koordinator Pengelolaan Informasi Publik)	<a href="mailto:kominfo@maroskab.go.id">kominfo@maroskab.go.id</a>	Anggota
3	Madina Triniaty Loppu, S.Ds	<a href="mailto:admin@maroskab.go.id">admin@maroskab.go.id</a>	Operator admin
4	M. Rivaldi Muchtar, S.I.Kom.	<a href="mailto:admin@maroskab.go.id">admin@maroskab.go.id</a>	Operator admin

e. Pejabat Penghubung

NO	OPD	PEJABAT PENGHUBUNG	Email
1	Sekretariat Daerah	Kabag Protokol	<a href="mailto:setda@maroskab.go.id">setda@maroskab.go.id</a>
2	Sekretariat DPRD	Kabag Umum	<a href="mailto:setwan@maroskab.go.id">setwan@maroskab.go.id</a>
3	Inspektorat Daerah	Sekretaris	<a href="mailto:inspektorat@maroskab.go.id">inspektorat@maroskab.go.id</a>
4	Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan	Sekretaris	<a href="mailto:disdikbud@maroskab.go.id">disdikbud@maroskab.go.id</a>
5	Dinas Kesehatan	Sekretaris	<a href="mailto:kesehatan@maroskab.go.id">kesehatan@maroskab.go.id</a>
6	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang Perhubungan, Dan Pertanahan	Sekretaris	<a href="mailto:dputr@maroskab.go.id">dputr@maroskab.go.id</a>
7	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, Dan Lingkungan Hidup	Sekretaris	<a href="mailto:dpkplh@maroskab.go.id">dpkplh@maroskab.go.id</a>
8	Satuan Polisi Pamong Praja. Pemadam Kebakaran Dan Penyelamat	Sekretaris	<a href="mailto:bpbd@maroskab.go.id">bpbd@maroskab.go.id</a>
9	Dinas Sosial	Sekretaris	<a href="mailto:sosial@maroskab.go.id">sosial@maroskab.go.id</a>
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk & Keluarga Berencana	Sekretaris	<a href="mailto:dpppa@maroskab.go.id">dpppa@maroskab.go.id</a>

11	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Sekretaris	<a href="mailto:dukcapil@maroskab.go.id">dukcapil@maroskab.go.id</a>
12	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa	Sekretaris	<a href="mailto:dpmpd@maroskab.go.id">dpmpd@maroskab.go.id</a>
13	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian	Sekretaris	<a href="mailto:diskominfo_sp@maroskab.go.id">diskominfo_sp@maroskab.go.id</a>
14	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian, Dan Perdagangan	Sekretaris	<a href="mailto:kopurindag@maroskab.go.id">kopurindag@maroskab.go.id</a>
15	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dan Ketenagakerjaan	Sekretaris	<a href="mailto:dpmpdsp@maroskab.go.id">dpmpdsp@maroskab.go.id</a>
16	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah	Sekretaris	<a href="mailto:dispersip@maroskab.go.id">dispersip@maroskab.go.id</a>
17	Dinas Perikanan	Sekretaris	<a href="mailto:diskan@maroskab.go.id">diskan@maroskab.go.id</a>
18	Dinas Pariwisata, Pemuda Dan Olahraga	Sekretaris	<a href="mailto:disparpora@maroskab.go.id">disparpora@maroskab.go.id</a>
19	Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan	Sekretaris	<a href="mailto:dpkp@maroskab.go.id">dpkp@maroskab.go.id</a>
20	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah	Sekretaris	<a href="mailto:bappelitbangda@maroskab.go.id">bappelitbangda@maroskab.go.id</a>
21	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Sekretaris	<a href="mailto:bkad@maroskab.go.id">bkad@maroskab.go.id</a>
22	Badan Pendapatan Daerah	Sekretaris	<a href="mailto:bapenda@maroskab.go.id">bapenda@maroskab.go.id</a>
23	Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Sekretaris	<a href="mailto:bkpsdm@maroskab.go.id">bkpsdm@maroskab.go.id</a>
24	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris	<a href="mailto:bpbd@maroskab.go.id">bpbd@maroskab.go.id</a>
25	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	Sekretaris	<a href="mailto:kesbangpol@maroskab.go.id">kesbangpol@maroskab.go.id</a>
26	RSUD La Palaloi	Sekretaris	<a href="mailto:rsudlapalaloi@maroskab.go.id">rsudlapalaloi@maroskab.go.id</a>
27	Kantor PDAM	Sekretaris	<a href="mailto:PDAM@maroskab.go.id">PDAM@maroskab.go.id</a>
28	Kecamatan Mallawa	Sekretaris	<a href="mailto:mallawa@maroskab.go.id">mallawa@maroskab.go.id</a>
29	Kecamatan Camba	Sekretaris	<a href="mailto:camba@maroskab.go.id">camba@maroskab.go.id</a>
30	Kecamatan Cenrana	Sekretaris	<a href="mailto:cenrana@maroskab.go.id">cenrana@maroskab.go.id</a>
31	Kecamatan Simbang	Sekretaris	<a href="mailto:simbang@maroskab.go.id">simbang@maroskab.go.id</a>
32	Kecamatan Bantimurung	Sekretaris	<a href="mailto:bantimurung@maroskab.go.id">bantimurung@maroskab.go.id</a>
33	Kecamatan Turikale	Sekretaris	<a href="mailto:turikale@maroskab.go.id">turikale@maroskab.go.id</a>
34	Kecamatan Tanralili	Sekretaris	<a href="mailto:tanralili@maroskab.go.id">tanralili@maroskab.go.id</a>
35	Kecamatan Tompobulu	Sekretaris	<a href="mailto:tompobulu@maroskab.go.id">tompobulu@maroskab.go.id</a>
36	Kecamatan Moncongloe	Sekretaris	<a href="mailto:moncongloe@maroskab.go.id">moncongloe@maroskab.go.id</a>
37	Kecamatan Mandai	Sekretaris	<a href="mailto:mandai@maroskab.go.id">mandai@maroskab.go.id</a>
38	Kecamatan Marusu	Sekretaris	<a href="mailto:marusu@maroskab.go.id">marusu@maroskab.go.id</a>
39	Kecamatan Maros Baru	Sekretaris	<a href="mailto:marosbaru@maroskab.go.id">marosbaru@maroskab.go.id</a>
40	Kecamatan Lau	Sekretaris	<a href="mailto:lau@maroskab.go.id">lau@maroskab.go.id</a>
41	Kecamatan Bontoa	Sekretaris	<a href="mailto:bontoa@maroskab.go.id">bontoa@maroskab.go.id</a>



BUPATI MAROS,

A. S. CHAIDIR SYAM