



## **BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN**

KEPUTUSAN BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN  
NOMOR : 269 /KPTS/DISKOMINFO/2018

TENTANG

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR  
PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT-SISTEM  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN**

BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk tim koordinasi pengelolaan pengaduan dan petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat-Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347);
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 beberapa kali diubah, 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 5601);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
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 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 Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Tahun 2016 Nomor 6);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat-Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Pembina :

1. memberikan arahan secara umum kepada Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat-Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan; dan

2. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
- b. Penanggung jawab/Ketua :
1. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di satuan kerja, berdasarkan indikator dan target yang telah ditetapkan;
  2. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
  3. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan 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. menyampaikan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
  4. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab; dan
  5. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan Penanggung Jawab/Ketua.
- d. Pengelola Pengaduan/Tim Administrator :
1. melakukan pengelola pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di tingkat Nasional untuk ditindaklanjuti;
  2. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
  3. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggaraan;
  4. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta menyelesaikan terhadap pengaduan;
  5. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
- e. Pejabat Penghubung :
1. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Organisasi Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti;
  2. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
  3. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Organisasi Perangkat Daerah; dan

4. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Organisasi Perangkat Daerah.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Tahun Anggaran 2018 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Muaradua  
pada tanggal 23 Juli 2018

BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN,



POPO ALI MARTOPO

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN  
NOMOR : 269 /KPTS /DISKOMINFO/2018  
TENTANG  
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN  
PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN  
ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT-SISTEM  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU  
SELATAN.

- a. Pembina : 1. Bupati Ogan Komering Ulu Selatan  
2. Wakil Bupati Ogan Komering Ulu Selatan
- b. Penanggung Jawab/Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan
- c. Anggota : 1. Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan  
2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan  
3. Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

d. Tim Admin Pengelola Pengaduan

| No | Nama Admin                  | Jabatan                                                                                                            |
|----|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Rio Oktomi,S.Sos.           | Kepala Sub Bidang Pengelolah Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan |
| 2  | Abdi Salam,S.St.            | Fungsional Umum Inspektorat Kabupaten OKU Selatan                                                                  |
| 3  | Jos Akhermaan, S.STP.,M.Si. | Kepala Bagian Humas Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                |
|    |                             |                                                                                                                    |

e. Pejabat Penghubung

| No | Nama OPD                                                                                 | Penanggung Jawab                                                                               | Pejabat Penghubung                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1  | Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                     | Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                    | Kepala Bidang Komunikasi Publik                               |
| 2  | Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                          | Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                                  | Kepala Sub Bagian Administrasi dan Umum                       |
| 3  | Sekretariat DPRD Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                     | Kabag Humas Sekretariat DPRD Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                               | Kepala Bagian Administrasi Kesekretariatan DPRD               |
| 4  | Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                         | Kepala Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                        | Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial                 |
| 5  | Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan  | Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemberdayaan Desa Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan | Kepala Bidang ADM Pemerintahan Desa dan Kerja Sama Antar Desa |
| 6  | Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan | Kepala Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan      | Sekretaris Dinas                                              |
| 7  | Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                               | Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                              | Kepala Bidang Penataan dan Penataan PPLH                      |
| 8  | Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                  | Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sumatera Selatan                                    | Staf Program dan Keuangan                                     |
| 9  | Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                    | Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                   | Kepala Bidang LLASDP                                          |
| 10 | Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                     | Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                    | Sekretaris Dinas                                              |
| 11 | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                     | Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                    | Staf Dinas Perpustakaan dan Kearsipan                         |
| 12 | Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan              | Kepala Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan             | Kepala Sub Bagian Informasi Publik                            |

|    |                                                                                                       |                                                                                                              |                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 13 | Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                   | Kepala Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                         | Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata             |
| 14 | Dinas Pertanian Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                                   | Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                                   | Sekretaris Dinas                               |
| 15 | Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak         | Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak         | Sekretaris Dinas                               |
| 16 | Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                      | Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                      | Kepala Bidang Kawasan Pemukiman dan Pertanahan |
| 17 | Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                                   | Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                                   | Sekretaris Dinas                               |
| 18 | Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                    | Kepala Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                    | Sekretaris Dinas                               |
| 19 | Dinas Koperasi dan UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan             | Kepala Dinas Koperasi dan Perdagangan UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan | Kepala Bidang Pasar                            |
| 20 | Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                     | Kepala Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                     | Kepala Bidang Layanan Kepemudaan               |
| 21 | Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                            | Kepala Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                                            | Kepala Bidang Distribusi dan Cadangan Pangan   |
| 22 | Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan            | Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan            | Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan |
| 23 | Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran                                                      | Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran                                                      | Kepala Bidang Tibum Tranmas                    |
| 24 | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan | Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan | Sekretaris Badan                               |

|    |                                                                                                       |                                                                                                              |                                                            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 25 | Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                               | Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                     | Sekretaris BPBD                                            |
| 26 | Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah                                                            | Kepala Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah                                                            | Sekretaris Badan                                           |
| 27 | Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                        | Kepala Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                        | Sekretaris Badan                                           |
| 28 | Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan            | Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan            | Kepala Bidang Pengadaan, Promosi dan Informasi Kepegawaian |
| 29 | Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan       | Kepala Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan       | Kepala Kantor                                              |
| 30 | Kantor Layanan Pengadaan                                                                              | Kepala Kantor Layanan Pengadaan                                                                              | Kepala Kantor                                              |
| 31 | Bagian Pemerintah Dan Otonomi Daerah Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                        | Kepala Bagian Pemerintah Dan Otonomi Daerah Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                        | Kepala Bagian                                              |
| 32 | Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Dan Kemasyarakatan Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan | Kepala Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Dan Kemasyarakatan Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan | Kepala Bagian                                              |
| 33 | Bagian Administrasi Perekonomian dan SDA Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                    | Kepala Bagian Administrasi Perekonomian dan SDA Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                    | Kasubbag Lingkungan Hidup dan Kehutanan                    |
| 34 | Bagian Organisasi Dan Tatalaksana Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                           | Kepala Bagian Organisasi Dan Tatalaksana Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                           | Kepala Bagian                                              |
| 35 | Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                     | Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                     | Kepala Bagian                                              |

|    |                                                                           |                                                                                  |                              |
|----|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 36 | Bagian Hukum Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                    | Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan                    | Kepala Bagian                |
| 37 | Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan | Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan | Kepala Bagian                |
| 38 | Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan               | Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan             | Kepala Sub Bagian Tata Usaha |

BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN,



POPO ALI MARTOPO