



BUPATI BANGGAI KEPULAUAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH

KEPUTUSAN BUPATI BANGGAI KEPULAUAN
NOMOR 100.3.3.2/ 319 /TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN, PETUGAS
ADMINISTRATOR INSTANSI DAN PEJABAT PENGHUBUNG PADA SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL MELALUI APLIKASI
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
DI KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN

BUPATI BANGGAI KEPULAUAN,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Penetapan Tim Koodinasi Pengelolaan Pengaduan, Petugas Administrator Instansi dan Pejabat Penghubung pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Banggai Kepulauan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Buol, Kabupaten Morowali, dan Kabupaten Banggai Kepulauan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 179, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3900), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 51 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Buol, Kabupaten Morowali, dan Kabupaten Banggai Kepulauan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3966);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana diubah 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);

3. 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 519);
7. Peraturan Bupati Banggai Kepulauan Nomor 37 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan Tahun 2021 Nomor 37);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan Tahun Anggaran 2026 (Lembaran Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan Tahun 2025 Nomor 10);
9. Peraturan Bupati Banggai Kepulauan Nomor 55 Tahun 2025 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan Tahun Anggaran 2026 (Berita Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan Tahun 2025 Nomor 55);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG PENETAPAN TIM KOODINASI PENGELOLAAN PENGADUAN, PETUGAS ADMINISTRATOR INSTANSI DAN PEJABAT PENGHUBUNG PADA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN.

KESATU : Menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan, Petugas Administrator Instansi dan Pejabat Penghubung pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Banggai Kepulauan Tahun 2026, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Bupati ini.

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

2. memastikan setiap perangkat daerah memiliki administrator SP4N LAPOR;
3. mengelola kalender kerja tahunan layanan pengelolaan aduan;
4. mengelola surat-menyurat dan administrasi lainnya yang berkenaan dengan layanan aduan SP4N LAPOR;
5. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan; dan
6. membuat laporan secara berkala pertriwulan dan laporan tahunan.

Tugas Administrator Aplikasi :

1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diterima dari pihak pengelola SP4N LAPOR pusat untuk ditindaklanjuti atau layanan lainnya sebagai layanan aduan pendamping SP4N LAPOR;
2. mengembalikan aduan ke pengelola SP4N LAPOR pusat apabila kategori pengaduan yang diterima apabila tidak sesuai kewenangannya;
3. melakukan verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
4. melakukan perubahan redaksi laporan, jika laporan berbahasa daerah, kata dan kalimat yang disingkat, atau kalimat tidak tersusun dengan baik;
5. melakukan penundaan untuk laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pelapor;
6. merubah laporan menjadi arsip untuk laporan yang tidak jelas atau bersifat saran/masukan yang umum;
7. mendisposisikan laporan ke pejabat penghubung yang ada di perangkat daerah;
8. memonitor serta mengevaluasi jawaban dan tindak lanjut dari perangkat daerah;
9. mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/perubahan disposisi;
10. melakukan penginputan ulang laporan aduan ke aplikasi SP4N LAPOR apabila aduan tersebut tidak masuk melalui SP4N LAPOR atau melalui sarana pendukung layanan aduan SP4N LAPOR yang ditetapkan Pemerintah Daerah;
11. melakukan rekap pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan;
12. melakukan publikasi pemanfaatan layanan aduan SP4N LAPOR melalui layanan *website* pemerintah daerah, layanan media sosial milik pemerintah daerah yang dikelola;
13. memberikan pendampingan terhadap sumber daya manusia perangkat daerah dalam pemanfaatan layanan aduan menggunakan aplikasi SP4N LAPOR maupun pemanfaatan layanan pendukung SP4N LAPOR yang resmi digunakan oleh pemerintah daerah;
14. melakukan pemantauan publikasi terhadap pemanfaatan layanan aduan SP4N LAPOR oleh perangkat daerah pada wilayah kantor masing-masing maupun sarana publikasi lainnya yang dikelola oleh perangkat daerah; dan

a. Pembina :

1. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Banggai Kepulauan yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, sarana prasarana dan anggaran yang memadai;
2. mengeluarkan kebijakan yang mendukung dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Banggai Kepulauan;
3. memberikan pembinaan dan arahan ke perangkat daerah terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan publik di lingkungan Kabupaten Banggai Kepulauan; dan
4. memberikan teguran baik lisan maupun tertulis kepada perangkat daerah yang mengabaikan aduan masyarakat yang prinsip, apabila hal tersebut tidak diindahkan atau berlarut-larut setelah mendapatkan laporan tertulis dari admin instansi bidang pengawasan.

b. Penanggungjawab :

1. melakukan pemantauan secara bertahap terhadap penyelesaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
2. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.

c. Koordinator :

1. mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
2. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila aduan masyarakat lamban untuk disesuaikan;
3. merencanakan, mensinkronisasi, mengonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan aduan masyarakat;
4. mensosialisasikan dalam kegiatan yang diikuti mengenai layanan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah atau langsung kepada masyarakat.
5. melaporkan hasil kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat kepada pembina/penanggungjawab;
6. kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah selaku penanggungjawab sekretariat menunjuk petugas administrator instansi sekretariat;
7. kepala Dinas Komunikasi dan Informatika selaku penanggungjawab pemanfaatan aplikasi SP4N LAPOR menunjuk petugas administrator instansi aplikasi; dan
8. inspektur selaku penanggungjawab pengawasan penyelesaian aduan menunjuk petugas administrator instansi pengawasan.

d. Petugas Administrator Instansi sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU terdiri dari administrator sekretariat, administrator aplikasi dan administrator pengawasan. Tugas Administrator Sekretariat sebagai berikut :

1. membuat rapat secara berkala;

15. membuat laporan secara berkala pertriwulan dan laporan tahunan.

Administrator Pengawasan :

1. melakukan pengawasan terhadap pengaduan yang belum diselesaikan;
 2. memberikan teguran lisan maupun tertulis kepada perangkat daerah yang belum menyelesaikan aduan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan;
 3. melakukan pengawasan langsung atau tidak langsung untuk pengaduan yang memerlukan pengawasan;
 4. memberikan pendampingan percepatan penyelesaian pengaduan kepada perangkat daerah apabila aduan yang belum terselesaikan telah dibawah pengawasan ombusman atau lembaga terkait lainnya yang bertugas mengawasi penyelesaian pengaduan melalui SP4N LAPOR; dan
 5. membuat laporan secara berkala pertriwulan dan laporan tahunan.
- e. Pejabat Penghubung dan Administrator perangkat daerah bertugas :

Pejabat penghubung :

1. menerbitkan keputusan nama administrator SP4N LAPOR perangkat daerah yang ditunjuk dan ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah sebagai Atasan Pejabat Penghubung;
2. bertanggungjawab atas redaksi jawaban/tanggapan atas laporan;
3. informasi yang diberikan bukan merupakan informasi rahasia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2014 tentang keterbukaan informasi;
4. memastikan tidak lanjut dilapangan (apabila diperlukan);
5. menyaring laporan dan mengirimkan permintaan disposisi ulang ke admin Instansi Kabupaten Banggai Kepulauan jika laporan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah;
6. melaporkan kepada koordinator untuk laporan yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat atau memerlukan peninjauan lapangan;
7. pejabat penghubung memastikan admin dan tim kerja perangkat daerah memberikan informasi yang cepat dan benar terhadap aduan yang disampaikan; dan
8. membuat laporan tahunan.

Administrator perangkat daerah :

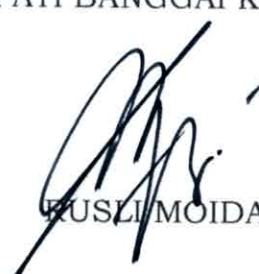
1. memastikan informasi laporan tersampaikan kepada pimpinan perangkat daerah dan bidang yang membidangi urusan;
2. dalam memberikan jawaban informasi aduan, dapat melengkapi dengan lampiran bukti dukung yang mendukung informasi yang diberikan;
3. menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, tidak menyingkat kata dan kalimat;

4. menginformasikan informasi awal kepada pelapor apabila aduan yang disampaikan memerlukan waktu beberapa hari atau peninjauan lapangan dalam tindak lanjut;
5. melakukan penginputan ulang laporan aduan ke aplikasi SP4N LAPOR apabila aduan tersebut tidak masuk melalui SP4N LAPOR atau melaporkan secara detail kepada admin instansi untuk dilakukan penginputan;
6. mensosialisasikan pemanfaatan layanan aduan SP4N LAPOR dan layanan pendukung SP4N LAPOR melalui sarana publikasi yang dikelola oleh perangkat daerah maupun dalam kegiatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat, dapat melalui alat peraga, spanduk, modul, dan lain-lain; dan
7. membuat laporan tahunan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat dari pelaksanaan Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) pada masing-masing Perangkat Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan Tahun Anggaran 2026.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Salakan
pada tanggal 6 Juli 2026
BUPATI BANGGAI KEPULAUAN,


FUSLI MOIDADY

Tembusan disampaikan dengan hormat kepada:

1. Sekretaris Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan di Salakan;
2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika di Salakan;
3. Inspektur Inspektorat Kabupaten Banggai Kepulauan di Salakan;
4. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah di Salakan; dan
5. Kepala Dinas, Badan, Kantor, Bagian di Tempat.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI BANGGAI
KEPULAUAN
NOMOR 100.3.3.2/ 319 /TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN TIM KOODINASI
PENGELOLAAN PENGADUAN, PETUGAS
ADMINISTRATOR INSTANSI DAN PEJABAT
PENGHUBUNG PADA SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL MELALUI APLIKASI
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT DI KABUPATEN
BANGGAI KEPULAUAN

SUSUNAN TIM KOODINASI PENGELOLAAN PENGADUAN, PETUGAS
ADMINISTRATOR INSTANSI DAN PEJABAT PENGHUBUNG PADA SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL MELALUI APLIKASI
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
DI KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN

A. TIM KOORDINASI PENGELOLAAN APLIKASI LAPOR :

- I. Pembina : 1. Bupati Banggai Kepulauan.
2. Wakil Bupati Banggai Kepulauan.
- II. Penanggung Jawab: Sekretaris Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan.
- III. Koordinator : 1. Asisten Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Banggai Kepulauan.
2. Staf Ahli Bupati Bidang Kemasyarakatan dan SDM Kabupaten Banggai Kepulauan.
3. Inspektur Inspektorat Kabupaten Banggai Kepulauan.
4. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai Kepulauan.
5. Kepala Bagian Organisasi Tatalaksana Sekretariat Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan.

B. PETUGAS ADMINISTRATOR INSTANSI APLIKASI SP4N LAPOR :

NO.	ADMINISTRATOR INSTANSI	PERANGKAT DAERAH
1.	Administrator Sekretariat	Sub Bagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana Bagian Organisasi
2.	Administrator Aplikasi	Bidang Penyelenggaraan Informatika dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika
3.	Administrator Pengawasan	Inspektorat

B. PEJABAT PENGHUBUNG :

NO.	NAMA DINAS/BADAN/BAGIAN/KANTOR/RS	JABATAN
1.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Sekretaris
2.	Dinas Kesehatan	Sekretaris
3.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Sekretaris
4.	Dinas Perikanan	Sekretaris
5.	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Sekretaris
6.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris
7.	Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi	Sekretaris
8.	Dinas Pariwisata	Sekretaris
9.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris
10.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Sekretaris
11.	Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan	Sekretaris
12.	Dinas Sosial	Sekretaris
13.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Sekretaris
14.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Sekretaris
15.	Dinas Ketahanan Pangan	Sekretaris
16.	Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris
17.	Dinas Perhubungan	Sekretaris
18.	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman, dan Pertanahan	Sekretaris
19.	Dinas Pertanian	Sekretaris
20.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Sekretaris
21.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	Sekretaris
22.	Badan Pendapatan Daerah	Sekretaris
23.	Badan Perencanaan Perencanaan Daerah dan Penelitian Pengembangan	Sekretaris
24.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Sekretaris
25.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris
26.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Sekretaris
27.	Satuan Polisi Pamong Praja	Sekretaris
28.	Sekretaris DPRD	Sekretaris
29.	Inspektorat	Sekretaris
30.	Bagian Tata Pemerintahan	Kepala Bagian
31.	Bagian Hukum	Kepala Bagian
32.	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Kepala Bagian
33.	Bagian Perekonomian	Kepala Bagian
34.	Bagian Administrasi Pembangunan	Kepala Bagian
35.	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	Kepala Bagian
36.	Bagian Organisasi	Kepala Bagian
37.	Bagian Umum	Kepala Bagian
38.	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Kepala Bagian
39.	Kecamatan Tinangkung	Sekretaris Camat
40.	Kecamatan Tinangkung Selatan	Sekretaris Camat
41.	Kecamatan Tinangkung Utara	Sekretaris Camat
42.	Kecamatan Totikum	Sekretaris Camat
43.	Kecamatan Totikum Selatan	Sekretaris Camat
44.	Kecamatan Liang	Sekretaris Camat
45.	Kecamatan Peling Tengah	Sekretaris Camat
46.	Kecamatan Bulagi	Sekretaris Camat

47.	Kecamatan Bulagi Selatan	Sekretaris Camat
48.	Kecamatan Bulagi Utara	Sekretaris Camat
49.	Kecamatan Buko	Sekretaris Camat
50.	Kecamatan Buko Selatan	Sekretaris Camat
51.	RSUD Trikora Salakan	Sekretaris Rumah Sakit
52.	RS Pratama Bila Banggai	Sekretaris Rumah Sakit

BUPATI BANGGAI KEPULAUAN,



RUSLI MOIDADY