



BUPATI NATUNA  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

KEPUTUSAN BUPATI NATUNA  
NOMOR 55 TAHUN 2021

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN  
PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA

BUPATI NATUNA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, pada Pengelolaan Pengaduan dan Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Natuna;
  - b. bahwa berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik, 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 Natuna;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan

Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
  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 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 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 5679);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Karya (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. 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);

11. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna sebagai Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Natuna Tahun 2021 di Perangkat Daerah masing-masing.
- KETIGA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:
- A. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Natuna bertugas:
1. Pembina:
    - a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Natuna 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 Natuna.

2. Penanggungjawab/Ketua:

a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;

b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan

c. memimpin, mengkoordinasikan, 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, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;

c. menyampaikan pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;

d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab; dan

e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/Ketua.

4. Pengelola 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/Perangkat Daerah atau pejabat di lingkungan 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; dan
- e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!- SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

5. Pejabat Penghubung:

- a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
- b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/ Perangkat Daerah; dan
- d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Perangkat Daerah.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ranai  
pada tanggal 25 Januari 2021



Tembusan disampaikan Kepada yth:

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Republik Indonesia di Jakarta;
2. Gubernur Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
3. Ketua DPRD Kabupaten Natuna di Ranai;
4. Sekretaris Daerah Kabupaten Natuna di Ranai;
5. Inspektorat Kabupaten Natuna di Ranai;
6. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna di Ranai;
7. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna di Ranai; dan
8. Arsip.

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN BUPATI NATUNA  
 NOMOR 55 TAHUN 2021  
 TENTANG  
 TIM KOORDINASI PENGELOLAAN  
 PENGADUAN DAN PETUGAS  
 ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT  
 DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
 KABUPATEN NATUNA

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS  
 ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA

- I. Pembina : 1. Bupati Natuna  
 2. Wakil Bupati Natuna
- II. Penanggungjawab/Ketua : Pj. Sekretaris Daerah Kabupaten  
 Natuna
- III. Anggota : 1. Asisten Administrasi Umum  
 2. Kepala Dinas Komunikasi dan  
 Informatika  
 3. Inspektur Inspektorat  
 4. Kepala Bagian Organisasi

IV. Pengelola Pengaduan/Tim Admin :

NO.	Jabatan Dinas	Jabatan Dalam Tim	No. HP	e-mail
1.	Kasubbag Pelayanan Publik dan Tata Laksana Sekretariat Daerah	Admin Pengaduan	081267559763	organisasi.natuna@gmail.com
2.	Kasubbag Dokumentasi dan Informasi Sekretariat Daerah	Admin Pengaduan	08117714114	elizaharyatun@gmail.com
3.	Kasi Pengelolaan Aspirasi dan Produksi Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika	Admin Pengaduan	081365694929	muthiaherlin@gmail.com
4.	Pranata Komputer Badan Pengelola Keuangan Daerah	Admin Pengaduan	082170583635	Sonny.yt@gmail.com

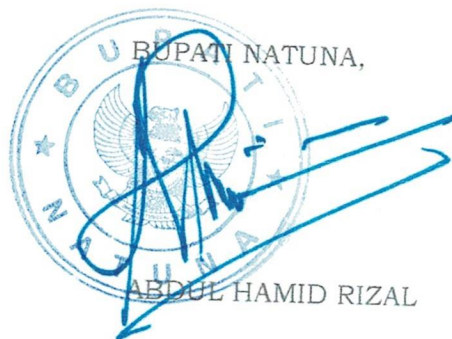
V. Pejabat Penghubung :

NO.	Admin Perangkat Daerah	Jabatan	No. HP	e-mail
1.	Sekretaris Daerah	Anggota	0773 - 31446	humas@natunakab.go.id
2.	Sekretaris DPRD (Kepala Bagian Umum)	Anggota	-	Setwan.kabnatuna
3.	Sekretaris Inspektorat	Anggota	08117012678	inspektorat@natunakab.go.id
4.	Sekretaris Dinas Pendidikan	Anggota	081270064223	disdikbudnatuna@gmail.com
5.	Sekretaris Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	Anggota	082283576720	administrator@disparbud.natunakab.go.id
6.	Sekretaris Dinas Kesehatan	Anggota	085264285939	dinkes_natuna@ymail.com
7.	Sekretaris Dinas Pembedayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Anggota	081372484849	dinsos3a.natunakab@gmail.com
8.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Anggota	081276889989	disdukcapil.il@gmail.com
9.	Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Anggota	081372149145	dpmd@natunakab.go.id
10.	Sekretaris Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Mikro	Anggota	0773 - 31446	disperindagkopum@natunakab.go.id
11.	Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Anggota	081364997199	disnakertranskab.natuna@yahoo.co.id
12.	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika	Anggota	082169441216	diskominfo@natunakab.go.id
13.	Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Anggota	081212399899	pupenataanruang.ntn@yahoo.com

NO.	Admin Perangkat Daerah	Jabatan	No. HP	e-mail
14.	Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Anggota	081270974109	dprkpp@natunakab.co.id
15.	Sekretaris Dinas Perhubungan	Anggota	081267908446	dishub@natunakab.go.id
16.	Sekretaris Dinas Pertanian	Anggota	081364999666	distanatuna@gmail.com
17.	Sekretaris Dinas Perikanan	Anggota	081363719150	bennysuparta17@gmail.com
18.	Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup	Anggota	0773 - 31446	dlh@natunakab.go.id
19.	Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Anggota	-	kpad@natunakab.go.id
20.	Sekretaris Dinas Ketahanan Pangan	Anggota	081372059303	dkpangannatuna@gmail.com
21.	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anggota	082284126112	dpmpstsp@natuna.go.id
22.	Sekretaris Dinas Pemuda dan Olahraga	Anggota	081372426375	disporakab.natuna@gmail.com
23.	Sekretaris Dinas Sosial	Anggota	081372211345	dinsos.natunakab@gmail.com
24.	Sekretaris Dinas Pemadam Kebakaran	Anggota	0773 - 31113	edizaman16@gmail.com
25.	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja	Anggota	081277110086	satpolnatuna@gmail.com
26.	Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Anggota	081364747100	bkpp_natuna@yahoo.com
27.	Sekretaris Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	Anggota	0773 - 31445	bpkpad@natunakab.go.id
28.	Sekretaris Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah	Anggota	081212779000	ahmadsofianID@gmail.com

NO.	Admin Perangkat Daerah	Jabatan	No. HP	e-mail
29.	Sekretaris Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	Anggota	081275070488	bp3d@natunakab.go.id
30.	Sekretaris Badan Pengelola Perbatasan Daerah	Anggota	081364638166	bppnatuna@gmail.com
31.	Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Anggota	081277181966	Kesbangpol_natuna@yahoo.com
32.	Camat Bunguran Timur	Anggota	081364914728	kecbungtim@natunakab.go.id
33.	Camat Bunguran Barat	Anggota	081277120312	kecbunguranbarat@natunakab.go.id
34.	Camat Serasan	Anggota	085272660878	kecserasan@natunakab.go.id
35.	Camat Midai	Anggota	082170280780	kecamatanmidai@natunakab.go.id
36.	Camat Subi	Anggota	081378396657	kcmtsubi@yahoo.com
37.	Camat Bunguran Utara	Anggota	081222473994	kecbunguranutara@gmail.com
38.	Camat Pulau Tiga	Anggota	081219123100	kecmtapulautiga@natunakab.go.id
39.	Camat Pulau Laut	Anggota	082115330894	kecpulaulaut@natunakab.go.id
40.	Camat Bunguran Timur Laut	Anggota	082171201914	kecbungtimla@natunakab.go.id
41.	Camat Bunguran Tengah	Anggota	082170686921	kecamatanbungurantengah@natunakab.go.id
42.	Camat Bunguran Selatan	Anggota	082169301642	kecserasan@natunakab.go.id
43.	Camat Serasan Timur	Anggota	082216910901	kecserasantimur@natunakab.kab.go.id
44.	Camat Suak Midai	Anggota	082383878758	Kecamatansuakmidai@natunakab.go.id
45.	Camat Pulau Tiga Barat	Anggota	081364642223	kecpulautigabarad@natunakab.go.id

NO.	Admin Perangkat Daerah	Jabatan	No. HP	e-mail
46.	Camat Bunguran Batubi	Anggota	082293840886	bunguranbatubi@yahoo.com

BUPATI NATUNA,  
  
ABDUL HAMID RIZAL