



# **BUPATI TEBO**

# **PROVINSI JAMBI**

**KEPUTUSAN BUPATI TEBO**  
**NOMOR 466 TAHUN 2023**

**TENTANG**  
**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS**  
**ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN**  
**ONLINE RAKYAT (e-LAPOR) DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN**  
**PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) PADA PERANGKAT DAERAH**  
**KABUPATEN TEBO TAHUN 2023**

**BUPATI TEBO,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu dibentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (e-LAPOR) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pada Perangkat Daerah Kabupaten Tebo Tahun 2023;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati Tebo;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Tanjung Jabung Timur ( Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 182, Tahun 1999 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903); Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81 Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 3969);

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 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 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
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 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 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. 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (e-Lapor) Dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Tebo Tahun 2023, dengan susunan tim sebagaimana tertera pada Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU Keputusan ini mempunyai tugas sebagaimana tertera pada Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA** : Pejabat Penghubung pada Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU Keputusan ini adalah Sekretaris pada Perangkat Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.
- KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini di bebaskan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tebo (APBD) Tahun 2023.
- KELIMA** : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Muara Tebo  
pada tanggal 2023

**Pj. BUPATI TEBO,**

**ASPAN**

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (e-LAPOR) DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) KABUPATEN TEBO TAHUN 2023**

1. Pembina :
  - a. Bupati Tebo.
  - b. Wakil Bupati Tebo.
2. Penanggungjawab/Ketua :  
Sekretaris Daerah Kabupaten Tebo.
3. Anggota :
  - a. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo.
  - b. Inspektur Kabupaten Tebo.
4. Pengelola Pengaduan :
  - a. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo.
  - b. Kasi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo.
  - c. Tim Admin :

No	NIP / Nama Admin	Jabatan	No. HP / e-Mail
1	LINDA FERAWATI SIREGAR, S.,Kom 198308062010012008	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda	<a href="mailto:LINDAFER0946@gmail.com">LINDAFER0946@gmail.com</a>
2	NGADIYONO, S.E.,M.M. 19690714 200212 1 003	Sekretaris Inspektorat	<a href="mailto:inspektorat.tebo@gmail.com">inspektorat.tebo@gmail.com</a>

5. Pejabat Penghubung masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Tebo

No	Nama OPD	Jabatan	Alamat e-Mail
1	Sekretariat Daerah	Kabag Organisasi	<a href="mailto:setda_tebo@yahoo.com">setda_tebo@yahoo.com</a>
2	Sekretariat DPRD	Sekretaris Dewan	<a href="mailto:sekretariat.dprdkabtebo@gmail.com">sekretariat.dprdkabtebo@gmail.com</a>
3	Inspektorat Daerah	Sekretaris Inspektorat	<a href="mailto:inspektorat.tebo@gmail.com">inspektorat.tebo@gmail.com</a>
4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Sekretaris	<a href="mailto:disdikbudkab.tebo@gmail.com">disdikbudkab.tebo@gmail.com</a>
5	Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana	Sekretaris	<a href="mailto:dinkeskbtebo@gmail.com">dinkeskbtebo@gmail.com</a>

6	Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan	Sekretaris	<a href="mailto:lingkunganhidup@gmail.com">lingkunganhidup@gmail.com</a>
7	Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	Sekretaris	<a href="mailto:Dpuprtebo@gmail.com">Dpuprtebo@gmail.com</a>
8	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Sekretaris	<a href="mailto:dinsosp2pakab.tebo@yahoo.com">dinsosp2pakab.tebo@yahoo.com</a>
9	Dinas Tanaman Pangan, Holtikultura dan Ketahanan Pangan	Sekretaris	<a href="mailto:DTPHKP.tebo@gmail.com">DTPHKP.tebo@gmail.com</a>
10	Dinas Perkebunan, Perternakan dan Perikanan	Sekretaris	<a href="mailto:Tebo.bunnakan@gmail.com">Tebo.bunnakan@gmail.com</a>
11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sekretaris	<a href="mailto:dukcapiltebo@gmail.com">dukcapiltebo@gmail.com</a>
12	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	Sekretaris	<a href="mailto:disporatebo@gmail.com">disporatebo@gmail.com</a>
13	Satuan Polisi Pamong Praja	Sekretaris	<a href="mailto:Satpolpp.tebo@gmail.com">Satpolpp.tebo@gmail.com</a>
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Sekretaris	<a href="mailto:tebo.pmpd@gmail.com">tebo.pmpd@gmail.com</a>
15	Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris	<a href="mailto:kominfo.kab.tebo@gmail.com">kominfo.kab.tebo@gmail.com</a>
16	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Sekretaris	<a href="mailto:satupintu17@gmail.com">satupintu17@gmail.com</a>
17	Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Tenaga Kerja	Sekretaris	<a href="mailto:perindagnakertebo@gmail.com">perindagnakertebo@gmail.com</a>
18	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Sekretaris	<a href="mailto:dpkptebo@gmail.com">dpkptebo@gmail.com</a>
19	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Sekretaris	<a href="mailto:perpusarsip.kab.tebo@gmail.com">perpusarsip.kab.tebo@gmail.com</a>
20	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan	Sekretaris	<a href="mailto:bappeda.tebo@gmail.com">bappeda.tebo@gmail.com</a>
21	Badan Keuangan Daerah	Sekretaris	<a href="mailto:keuda.tebo@gmail.com">keuda.tebo@gmail.com</a>
22	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Sekretaris	<a href="mailto:pegawai.tebo@gmail.com">pegawai.tebo@gmail.com</a>
23	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris	<a href="mailto:bpbd.tebo01@gmail.com">bpbd.tebo01@gmail.com</a>
24	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	Sekretaris	<a href="mailto:tebokesbangpol@gmail.com">tebokesbangpol@gmail.com</a>
25	Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Thaha Saifuddin	Bidang Pelayanan	<a href="mailto:tebo.rsudsts@gmail.com">tebo.rsudsts@gmail.com</a>
26	Kecamatan Muara Tabir	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:tabirbetuah@gmail.com">tabirbetuah@gmail.com</a>
27	Kecamatan Rimbo Bujang	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:kecamatanrimbobujang@yahoo.com">kecamatanrimbobujang@yahoo.com</a>
28	Kecamatan Rimbo Ilir	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:kecamatanrimboilir86@gmail.com">kecamatanrimboilir86@gmail.com</a>
29	Kecamatan Rimbo Ulu	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:rimboulu@gmail.com">rimboulu@gmail.com</a>

30	Kecamatan Serai Serumpun	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:kec_seraiserumpun@tahoo.co.id">kec_seraiserumpun@tahoo.co.id</a>
31	Kecamatan Tebo Tengah	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:kecamatantebotengah@gmail.com">kecamatantebotengah@gmail.com</a>
32	Kecamatan Tebo Ulu	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:kctuok@gmail.com">kctuok@gmail.com</a>
33	Kecamatan Tebo Ilir	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:kecamatanteboilir@gmail.com">kecamatanteboilir@gmail.com</a>
34	Kecamatan Tengah Ilir	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:tengahilir.tebo@yahoo.co.id">tengahilir.tebo@yahoo.co.id</a>
35	Kecamatan Sumay	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:kec_sumay17@yahoo.com">kec_sumay17@yahoo.com</a>
36	Kecamatan VII Koto	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:kantorcamat2017@yahoo.com">kantorcamat2017@yahoo.com</a>
37	Kecamatan VII Koto Ilir	Sekretaris Kecamatan	<a href="mailto:muhamadsyarif.se.me@gmail.com">muhamadsyarif.se.me@gmail.com</a>
38	Kelurahan Wirotho Agung	Sekretaris Kelurahan	<a href="mailto:kelurahanwirothoagung@gmail.com">kelurahanwirothoagung@gmail.com</a>
39	Kelurahan Pulau Temiang	Sekretaris Kelurahan	<a href="mailto:kelurahanpulautemiang@gmail.com">kelurahanpulautemiang@gmail.com</a>
40	Kelurahan Sungai Bengkal	Sekretaris Kelurahan	<a href="mailto:kelurahansungaibengkal@gmail.com">kelurahansungaibengkal@gmail.com</a>
41	Kelurahan Muara Tebo	Sekretaris Kelurahan	<a href="mailto:kantorkurahtebo@gmail.com">kantorkurahtebo@gmail.com</a>
42	Kelurahan Tebing Tinggi	Sekretaris Kelurahan	<a href="mailto:kantorkurahtebingtinggi@gmail.com">kantorkurahtebingtinggi@gmail.com</a>

Ditetapkan di Muara Tebo  
pada tanggal 2023

**Pj. BUPATI TEBO,**

**ASPAN**

**TUGAS TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (e-LAPOR) DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) PADA PERANGKAT DAERAH KABUPATEN TEBO TAHUN 2023**

1. Pembina.
  - a. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Tebo yang meliputi organisasi, Sumber Daya Manusia dan anggaran yang memadai;
  - b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Tebo.
2. Penanggung jawab/Ketua.
  - a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indicator dan target yang ditetapkan;
  - b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
  - 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 indicator dan target status pengaduan terlihat lamban;
  - b. Merencanakan, mensinkronisasikan, 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/Penanggungjawab;
  - e. Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggungjawab/Ketua.
4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin.
  - a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindak lanjuti;
  - b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau Pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
  - c. Melakukan pemantauan atas tindaklanjut dan penyelesaian pengaduan dilingkungan 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 diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

5. Pejabat Penghubung.

- a. Menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindak lanjuti;
- b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindak lanjuti pengaduan;
- c. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
- d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

Ditetapkan di Muara Tebo  
pada tanggal                      2023

**BUPATI TEBO,**

**Pj. ASPAN**