



WALIKOTA AMBON
PROVINSI MALUKU

KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON
NOMOR 598 TAHUN 2022

TENTANG

PENETAPAN ADMINISTRATOR DAN PEJABAT PENGHUBUNG
PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT SISTEM
PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA AMBON

WALIKOTA AMBON,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, perlu menetapkan Administrator dan Pejabat penghubung Pengelolaan Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada Pemerintah Kota Ambon;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Penetapan Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Di Lingkungan Pemerintah Kota Ambon;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 23 Tahun 1957 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat II Dalam Wilayah Daerah Swatantra Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 80) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1645);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negari Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

f.

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (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. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Ambon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3137);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. 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);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Roadmap* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020-2024;

f.

11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
12. Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Ambon (Lembaran Daerah Kota Ambon Tahun 2021 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Ambon Nomor 383);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Di Lingkungan Pemerintah Kota Ambon sebagaimana terdapat dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Administrator pengaduan SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, bertugas :
1. Menerima pengaduan dari masyarakat.
 2. Melakukan verifikasi terhadap pengaduan yang masuk.
 3. Mendisposisikan pengaduan kepada OPD terkait melalui pejabat penghubung.
 4. Mengarsipkan semua pengaduan yang masuk dan telah didisposisi.
 5. Memonitoring sampai sejauh mana laporan ditindaklanjuti oleh pejabat penghubung.
 6. Menyampaikan laporan secara berkala pengaduan yang diterima, yang ditindaklanjuti dan yang belum ditindaklanjuti kepada Sekretaris Kota melalui Asisten Administrasi Umum.
- KETIGA** : Pejabat Penghubung pengaduan SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, bertugas :
1. Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan yang disampaikan administrator.
 2. Berkonsultasi dengan pimpinan untuk menjawab setiap laporan masyarakat.
 3. Menjawab pengaduan yang masuk melalui sistem disertai bukti bukti.

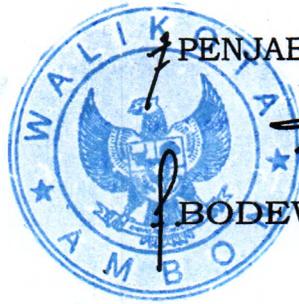
f.

4. Mengarsipkan semua pengaduan yang masuk.
5. Memberikan laporan kepada pimpinan secara berkala.

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugas administrator pengaduan SP4N-LAPOR! dan Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Kota.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ambon
pada tanggal 9 Agustus 2022



PENJABAT WALIKOTA AMBON, *L*

Bodewin Melkias Wattimena
BODEWIN MELKIAS WATTIMENA

f.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON
NOMOR 598 TAHUN 2022
TANGGAL 9 AGUSTUS 2022
TENTANG PENETAPAN ADMINISTRATOR
DAN PEJABAT PENGHUBUNG
PENGELOLA LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT SISTEM
PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KOTA AMBON

DAFTAR NAMA ADMINISTRATOR PENGADUAN SP4N-LAPOR!
KOTA AMBON

No	Nama OPD	Jabatan	Keterangan
1.	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Pranata Humas	Admin SP4N- LAPOR!
2.	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Pranata Komputer	Admin SP4N- LAPOR!
3.	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Staf Bidang e-Government	Admin SP4N- LAPOR!



PENJABAT WALIKOTA AMBON, *h*

[Signature]
BODEWIN MELKIAS WATTIMENA

f.

LAMPIRAN II KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON
 NOMOR 598 TAHUN 2022
 TANGGAL 9 AGUSTUS 2022
 TENTANG PENETAPAN ADMINISTRATOR DAN
 PEJABAT PENGHUBUNG
 PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI
 DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
 SISTEM PENGELOLA PENGADUAN
 PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA
 AMBON

DAFTAR NAMA PEJABAT PENGHUBUNG PENGADUAN SP4N-LAPOR!
 KOTA AMBON

No	Nama OPD	Jabatan
1	Sekretariat DPRD	Kepala Bagian Umum
2	Dinas Kependudukan & Catatan Sipil	Sekretaris Dinas
3	Dinas Kesehatan	Sekretaris Dinas
4	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	Sekretaris Dinas
5	Dinas Lingkungan Hidup & Persampahan	Sekretaris Dinas
6	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	Sekretaris Dinas
7	Dinas Pemuda dan Olahraga	Sekretaris Dinas
8	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Masyarakat dan Desa	Sekretaris Dinas
9	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Sekretaris Dinas
10	Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris Dinas
11	Dinas Pendidikan	Sekretaris Dinas
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Sekretaris Dinas
13	Dinas Perdagangan & Perindustrian	Sekretaris Dinas
14	Dinas Perhubungan	Sekretaris Dinas
15	Dinas Perikanan	Sekretaris Dinas
16	Dinas Perpustakaan & Kearsipan	Sekretaris Dinas
17	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	Sekretaris Dinas
18	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Sekretaris Dinas
19	Dinas Sosial	Sekretaris Dinas
20	Dinas Komunikasi Informatika & Persandian	Sekretaris Dinas
21	Dinas Tenaga Kerja Kota Ambon	Sekretaris Dinas
22	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Sekretaris Dinas
23	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Ambon	Sekretaris Dinas
24	Badan Pengelola Keuangan & Aset Daerah	Sekretaris Badan
25	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah & Litbang	Sekretaris Badan
26	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris Badan
27	Badan Kepegawaian & Pengembangan SDM	Sekretaris Badan

f.

28	Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah	Sekretaris Badan
29	Badan Kesatuan Bangsa & Politik	Sekretaris Badan
30	Inspektorat Kota Ambon	Sekretaris inspektorat
31	Bagian Hukum	Kepala Bagian
32	Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol	Kepala Bagian
33	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Kepala Bagian
34	Bagian Organisasi Tatalaksana dan Umum	Kepala Bagian
35	Bagian Tata Pemerintahan	Kepala Bagian
36	Bagian Umum dan Perlengkapan	Kepala Bagian
37	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	Kepala Bagian
38	Bagian Ekonomi dan Sumber Daya Alam	Kepala Bagian
39	Bagian Administrasi Pembangunan	Kepala Bagian
40	Kecamatan Teluk Ambon	Sekretaris Kecamatan
41	Kecamatan Sirimau	Sekretaris Kecamatan
42	Kecamatan Teluk Ambon-Baguwala	Sekretaris Kecamatan
43	Kecamatan Nusaniwe	Sekretaris Kecamatan
44	Kecamatan Leitimur Selatan	Sekretaris Kecamatan
45	Kelurahan Silale	Lurah
46	Kelurahan Urimessing	Lurah
47	Kelurahan Benteng	Lurah
48	Kelurahan Wainitu	Lurah
49	Kelurahan Kudamati	Lurah
50	Kelurahan Waihaong	Lurah
51	Kelurahan Mangga Dua	Lurah
52	Kelurahan Nusaniwe	Lurah
53	Kelurahan Waihoka	Lurah
54	Kelurahan Amantelu	Lurah
55	Kelurahan Rijali	Lurah
56	Kelurahan Karang Panjang	Lurah
57	Kelurahan Batu Meja	Lurah
58	Kelurahan Batu Gajah	Lurah
59	Kelurahan Ahusen	Lurah
60	Kelurahan Honipopu	Lurah
61	Kelurahan Uritetu	Lurah
62	Kelurahan Pandan Kasturi	Lurah
63	Kelurahan Lateri	Lurah
64	Kelurahan Tihu	Lurah



 PENJABAT WALIKOTA AMBON,



 BODEWIN MELKIAS WATTIMENA

f.