



WALIKOTA AMBON  
PROVINSI MALUKU

KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON  
NOMOR 599 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA PEMERINTAH KOTA AMBON

WALIKOTA AMBON,

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 7 dan Pasal 11 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, penyelenggara wajib memberi tugas kepada pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan dan menunjuk pelaksana yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tindak lanjut pengaduan yang diterima;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Pembentukan Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pada 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 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

f.

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 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 4578);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pubiik Secara Nasional (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 1170);
10. 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 Amhon (Lembaran Daerah Kota Ambon Tahun 2021 Nomor 1, tambahan Lembaran Daerah Kota Ambon Nomor 383);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kota Ambon sebagaimana terdapat pada lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

f.

KEDUA : Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Ambon sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas:

1. Menyediakan, menyusun dan mempublikasikan standar pelayanan pengelolaan pengaduan termasuk didalamnya adalah mekanisme dan prosedur/tata cara pengelolaan pengaduan;
2. Menerima Pengaduan Pelayanan Publik dari masyarakat;
3. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan yang diterima;
4. Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan pengelolaan pengaduan dan melaksanakan kewajiban dan larangan bagi pengelola pengaduan sebagaimana diatur dalam Pasal 13 dan Pasal 14 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013;
5. Menyediakan sarana dan prasarana pengaduan;
6. Meningkatkan mutu pengelolaan pengaduan;
7. Melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Walikota;
8. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Ambon.

KEEMPAT : Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugasnya, dibantu oleh Sekretariat Pelaksana Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon dengan susunan keanggotaanya sebagaimana terdapat pada lampiran II Keputusan ini.

KELIMA : Sekretariat Pelaksana Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT, mempunyai tugas :

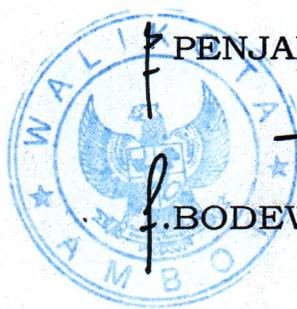
1. Membantu Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
2. Melaksanakan teknis operasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
3. Melaksanakan teknis operasional penerimaan pengaduan;

4. Mengelola teknis operasional SP4N- LAPOR!;
5. Melaksanakan teknis operasional tindaklanjut pengaduan pelayanan publik;
6. Menyusun draf administrasi Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan, Standar Operasional Prosedur Pengelola Pengaduan serta ketentuan administrasi lainnya;
7. Menyusun draf laporan pengelolaan pengaduan kepada Ketua Harian Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang meliputi:
  - a. materi dan kategori pengaduan;
  - b. waktu penerimaan;
  - c. status penyelesaian;
  - d. hasil penanganan; serta
  - e. tanggapan pengadu.
8. Melaporkan secara berkala pengaduan yang telah ditindaklanjuti dan yang belum ditindaklanjuti kepada Ketua Harian Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

KEENAM : Biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada masing-masing DPA Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait dengan tugas dan fungsinya.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ambon  
pada tanggal 10 Agustus 2022



PENJABAT WALIKOTA AMBON,

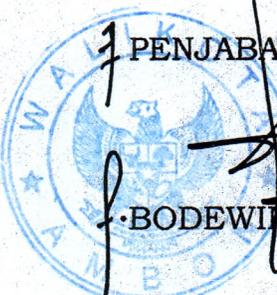
f. BODEWIN MELKIAS WATTIMENA

f.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON  
NOMOR 599 TAHUN 2022  
TANGGAL 10 AGUSTUS 2022  
TENTANG PEMBENTUKAN UNIT PENGELOLA  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA PEMERINTAH KOTA AMBON

UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
PEMERINTAH KOTA AMBON

NO	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM UPP
1.	Penjabat Walikota Ambon	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris Kota Ambon	Ketua
3.	Asisten Administrasi Umum	Wakil Ketua I
4.	Asisten Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat	Wakil Ketua II
5.	Asisten Tata Pemerintahan	Wakil Ketua III
6.	Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Sekretaris
7.	Inspektur Kota Ambon	Pengawas dan Evaluator Pengelolaan Pengaduan sebagai Anggota
8.	Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana	Fasilitator Pembinaan pengelolaan pengaduan sebagai Anggota

 PENJABAT WALIKOTA AMBON, *h*  
*f* BODEWIN MELKIAS WATTIMENA

f

LAMPIRAN II KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON  
NOMOR 599 TAHUN 2022  
TANGGAL 10 AGUSTUS 2022  
TENTANG PEMBENTUKAN UNIT PENGELOLA  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA PEMERINTAH KOTA AMBON

SEKRETARIAT PELAKSANA  
UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA PEMERINTAH KOTA AMBON

NO	JABATAN	OPD	KEDUDUKAN DALAM UPP
1.	Kepala Dinas	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Kepala Sekretariat Pelaksana UPP.
2.	Sekretaris Dinas	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Koordinator
3.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi Publik	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Wakil Koordinator I
4.	Kepala Bidang Penyelenggaraan e- Government	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Wakil Koordinator II
5.	Pranata Humas	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Pelaksana Pengelola pengaduan
6.	Pranata Komputer	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Pelaksana Pengelola Pengaduan
7.	Staf Penyelenggaraan e-Government	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Pelaksana Pengelola Pengaduan

 PENJABAT WALIKOTA AMBON, *h*  
*f. Bodewin Melkias Wattimena*  
f. BODEWIN MELKIAS WATTIMENA

f.