



BUPATI LOMBOK TENGAH
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI LOMBOK TENGAH

NOMOR 139 TAHUN 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH

BUPATI LOMBOK TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Lombok Tengah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Lombok Tengah tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional pada Satuan Kerja Perangkat Daerah;
- Mengingat : 1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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 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);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah 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);
5. Undang-Undang Nomor 83 Tahun 2024 tentang Kabupaten Lombok Tengah di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 269, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7020);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
10. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2022 Nomor 4);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional pada Satuan Kerja Perangkat Daerah sebagaimana tercantum dalam lampiran I dan lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Tim Sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Pembina
 1. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Lombok Tengah yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai.
 2. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Lombok Tengah.
 - b. Penanggung Jawab/Ketua
 1. Melakukan pemantuan secara berkala atas kinerja penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 2. Memimpin, mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas penyelenggaraan pengendalian dan pengelolaan pengaduan masyarakat.

c. Anggota

1. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
2. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
4. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pembina/penanggung jawab;
5. Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/ketua.

d. Pejabat Penghubung

1. Menginformasikan pengaduan pada organisasi penyelenggara/perangkat daerah;
2. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
3. Menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja;
4. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada organisasi penyelenggara/satuan kerja.

e. Pengelola Pengaduan / Tim Admin

1. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR di level nasional untuk ditindaklanjuti;
2. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja atau pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
3. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggaraan dan organisasi penyelenggaraan;
4. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;

5. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional SP4N-LAPOR untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenngannya.

- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Lombok Tengah. Tahun Anggaran 2025.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Praya
pada tanggal, 23 Mei 2025

WAKIL BUPATI LOMBOK TENGAH,



M NURSI AH

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Gubernur Nusa Tenggara Barat di Mataram;
2. Ketua DPRD Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
3. Kepala Bapperida Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
4. Inspektur Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
5. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
6. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah;
7. Kepala Bagian Hukum Setda. Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
8. Kepala Bagian Organisasi Setda. Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
9. Yang bersangkutan untuk maklum dan dilaksanakan.

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN BUPATI LOMBOK TENGAH
 NOMOR : 139 TAHUN 2025
 TANGGAL : 23 Mei 2025
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI
 PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
 PETUGAS ADMINISTRATOR
 PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI
 DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
 SISTEM PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 NASIONAL PADA SATUAN KERJA
 PERANGKAT DAERAH.

Daftar Nama Tim:

NO	NAMA/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
1.	Bupati Lombok Tengah	Pembina
2.	Wakil Bupati Lombok Tengah	Pembina
3.	Sekretaris Daerah Kabupaten Lombok Tengah	Penanggung Jawab/Ketua
4.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah	Anggota
5.	Inspektur Kabupaten Lombok Tengah	Anggota
6.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Tengah	Anggota
7.	Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Tengah	Anggota
8.	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah	Anggota
9.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah	Anggota
10.	Lalu Agung Abdul Aziz, S.Kom., staf pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah	Pengelola Pengaduan/Admin
11.	Mutiah Arifin, S.Kom staf pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok	Pengelola Pengaduan/Admin


 WAKIL BUPATI LOMBOK TENGAH,

 M. NURSIAH

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN BUPATI LOMBOK TENGAH
 NOMOR : 139 TAHUN 2025
 TANGGAL : 23 Mei 2025
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI
 PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
 PETUGAS ADMINISTRATOR
 PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI
 DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
 SISTEM PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 NASIONAL PADA SATUAN KERJA
 PERANGKAT DAERAH.

Daftar Nama Petugas Administrator :

NO	NAMA OPD	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN
1	2	3	4
1	Sekretariat Daerah	Pejabat Penghubung	Kabag Organisasi
2	Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
3	Inspektorat	Pejabat Penghubung	Sekretaris Inspektorat
4	Dinas Kesehatan	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
5	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
6	Dinas Pariwisata	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
7	Dinas Kelautan dan Perikanan	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
8	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
9	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
10	Dinas Perhubungan	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
11	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
12	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
13	Dinas Pertanian	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
14	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
15	Dinas Sosial	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
16	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
17	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
18	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
19	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
20	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
21	Dinas Ketahanan Pangan	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
22	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
23	Dinas Lingkungan Hidup	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
24	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas
25	Satpol PP	Pejabat Penghubung	Sekretaris Satpol PP
26	Sekretariat DPRD	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dewan

			Kab. Lombok Tengah
27	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Pejabat Penghubung	Sekretaris Badan
28	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Pejabat Penghubung	Sekretaris Badan
29	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Pejabat Penghubung	Sekretaris Badan
30	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	Pejabat Penghubung	Sekretaris Badan
31	Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah	Pejabat Penghubung	Sekretaris Badan
32	Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah	Pejabat Penghubung	Sekretaris Badan
33	Rumah Sakit Umum Daerah Praya	Pejabat Penghubung	Kepala Bagian Tata Usaha
34	Kantor Camat Praya	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat
35	Kantor Camat Praya Tengah	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat
36	Kantor Camat Praya Barat	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat
37	Kantor Camat Praya Barat Daya	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat
38	Kantor Camat Praya Timur	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat
39	Kantor Camat Pujut	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat
40	Kantor Camat Janapria	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat
41	Kantor Camat Kopang	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat
42	Kantor Camat Batukliang	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat
43	Kantor Camat Batukliang Utara	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat
44	Kantor Camat Jonggat	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat
45	Kantor Camat Pringgarata	Pejabat Penghubung	Sekretaris Camat

WAKIL BUPATI LOMBOK TENGAH,



H. M. NURSIAH

