



BUPATI SERDANG BEDAGAI PROVINSI SUMATERA UTARA

KEPUTUSAN BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR 527 / 188 / TAHUN 2022

TENTANG

PENETAPAN NAMA ADMIN INSTANSI DAN
PEJABAT PENGHUBUNG PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

BUPATI SERDANG BEDAGAI,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Penetapan Nama Admin Instansi dan Pejabat Penghubung pada Unit Penyelenggara Pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;

7. Undang-Undang No 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG PENETAPAN NAMA ADMIN INSTANSI DAN PEJABAT PENGHUBUNG PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

KESATU : Membentuk dan menetapkan Nama Admin Instansi dan Pejabat Penghubung pada Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Admin Instansi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk :

- a) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
- b) merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;

- c) mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
- d) melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;

anonim dan rahasia;

- f) menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;-
- g) apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, admin instansi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- h) apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan direspon langsung oleh admin instansi;
- i) pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;

instansi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;

- k) pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
- l) apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, admin instansi meneruskan kepada admin nasional;
- m) pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, admin instansi berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! Untuk ditindaklanjuti;
- n) melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa surat pengaduan, tatap muka, *call center*, dsb, ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!

KETIGA : Pejabat Penghubung di setiap unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan.

- b) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui Satuan Kerja Penyelenggara untuk disampaikan ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;
- c) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
- d) memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui admin Instansi.
- e) merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya;
- f) apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi.

KEEMPAT : Admin Instansi dan Pejabat Penghubung dalam Tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilakukan dengan cermat, cepat dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung, yakni :

- a) permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
- b) pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
- c) pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;

KELIMA : Dengan ditetapkannya Keputusan Bupati ini, maka Keputusan Bupati Serdang Bedagai Nomor 559/18.8/ TAHUN 2019 tentang Penetapan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Penetapan Nama-Nama Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2019, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sei Rampah
pada tanggal 6 September 2022

BUPATI SERDANG BEDAGAI,



DARMA WIJAYA

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR : 527/10.0/TAHUN 2022

TENTANG : PENETAPAN NAMA ADMIN INSTANSI DAN
PEJABAT PENGHUBUNG PADA UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

PENETAPAN NAMA ADMIN INSTANSI DAN PEJABAT PENGHUBUNG PADA UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

No.	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Unit Kerja
1.	Pembina	1. Bupati Serdang Bedagai 2. Wakil Bupati Serdang Bedagai
2.	Pengarah	Sekretaris Daerah Kabupaten Serdang Bedagai
3.	Ketua	Asisten Administrasi Umum Setdakab Serdang Bedagai
4.	Sekretaris	Kepala Bagian Organisasi Setdakab Serdang Bedagai

1. Admin Instansi Pengelola Pengaduan Kabupaten :

No.	Admin Instansi	Jabatan	No. HP	e-mail
1.	Jonni Hutagalung, SAP	Analisis Kebijakan Ahli Muda	081370729926	ortaserdangbedagai@gmail.com
2.	Roma Natalia	Analisis Data dan Informasi	082362303066	lanlikortaserdangbedagai@gmail.com

2. Pejabat Penghubung Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)

NO	PERANGKAT DAERAH	Pejabat Penghubung UPP	EMAIL
1.	Sekretariat DPRD	Riva, SE. MM 198204052010011037 0811441856	cc.setwansergai@gmail.com
2.	Bagian Tata Pemerintahan	Tengku Lailahani 198208112006042020 082276000774	tatapemerintahansergai@gmail.com
3.	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Ahmad Royhan 198207272006041016 082282133363	bagiankesra.sergai@gmail.com
4.	Bagian Hukum	Fitri Kesuma Zebua, SH 199012162015032003 082276215364	Bagianhukumsetdakasergei@gmail.com
5.	Bagian Kerjasama	Ulfa Rachayuni Hasibuan, SE 198612192010012025	bagiankerjasamasergai@gmail.com
6.	Bagian Perekonomian	Fadil Rahmad Siregar, S.Si 198406232010011021 082165459688	perekonomiansergai@gmail.com
7.	Bagian Administrasi Pembangunan	Ferry F. Lubis 197610191997031001 085374336176	adpemsorgai@gmail.com
8.	Bagian Pengadaan Barang/Jasa	Panji Septo Cahyo, S.T. 198909252020121001 08116337778	barangjasaserdangbedagai@gmail.com
9.	Bagian Sumber Daya Alam	Endang Darmawanti Marpaung, SE 198305152010012039	endangdermawanti@yahoo.com
10.	Bagian Umum	Yenira Vegi Indrawati, SE 198301182010012022 082164875883	siapumumkan86@gmail.com
11.	Bagian Organisasi	Roma Natalia 198412132010012020 082362303066	lanlikortaserdangbedagai@gmail.com
12.	Bagian Protokol dan Komunikasi pimpinan	Budiman Bonar Alexander Panjaitan 1994092017081001 085276452233	Bagianprokompim90@gmail.com

13.	Bagian Perencanaan dan Keuangan	Rahmayani, SE, MM 198410112006042015 085275891020	bagiankeuangansetdakabsrgai@gmail.com
14.	Inspektorat	Irfan Ramdhani, SE, MSP 198904212011011005 082166812166	inspektoratsergaikab@gmail.com
15.	Dinas Pendidikan	Rippun Sihombing, S.Psi 19811128201502001 085270219489	pendidikansergai@gmail.com
16.	Dinas Kesehatan	Sabainun 196805231988032004 082211254955	dinkesperenc@gmail.com
17.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Darwin, ST 199106042019031007 082367769941	puprsergai@gmail.com
18.	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Ulfi Ilahudi, A.Md 199509292019031006 081919371900	perwankim.sergai@gmail.com
19.	Satuan Polisi Pamong Praja	Amat Luton, SE 197905152007011024 081361346550	Satpolppsergai1950@gmail.com
20.	Dinas Sosial	Ahmad Rapa'i 197203082009061003 081361169312	dinsosserdangbedagai@gmail.com
21.	Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Mikro	Rini Damayanti, SE 197801042011012002 081265182187	disnakerkopsergai@gmail.com
22.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Antoni Pane 197808282012121004 081361540519	dpmd.sergai21@gmail.com
23.	Dinas Ketahanan Pangan	Siti Santiah, SST 198409172008032002 081262728227	dinasketapangsergai@yahoo.com
24.	Dinas Lingkungan Hidup	Eko Wardah Ningsih 197907212005022003 082276508733	Ekowardahningsih01@gmail.com
25.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Tukar Ritonga 198307032010011019 08116351218	disdukcapila serdangbedagaikab.go.id
26.	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perlindungan Anak	Hasnah, N 19780210200812002 081362428442	Dp2kbp3asergai@gmail.com

27.	Dinas Perhubungan	Nike Amalia Adha, S.Sos 199106232015052001 085373788070	dishubsergai2019@gmail.com
28.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Nurlenti br. Purba, S.Sos, M.I.Kom 198309252009032008 081264686548	diskominfo@serdangbedagikab.go.id
29.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	Azwar, S.T 198001152015051001 081370143917	Saranapengaduan.dpr.p2tsp@gmail.com
30.	Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan	Evi Afrianty, SE 198604072010012037 - 08526167689777	disporaparbudserdangbedagai@gmail.com
31.	Dinas Kelautan dan Perikanan	Budiman 198305072006041013 08126551055	dkp.sergai@yahoo.com
32.	Dinas Pertanian	Meydi Andika Karokaro, SP, MP 198105162009031006	Distan.sergai.sumut@gmail.com
33.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Ade Andrawina, SH. MH 197804182006042003 082166262978	Andrawinaade@gmail.com
34.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Maida Warda, S.Tr. Keb 197705312008012005 081376599439	disperpusipsergai@gmail.com
35.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Ghita Zattira Ayu Ningtyas, S.P.W 199510072020122002 085362770087	bappeda@serdangbedagikab.go.id
36.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset	Roma Lilis Nainggolan, SE, M.Ak 199410152020122003 082273898378	bpkasergai2019@gmail.com
37.	Badan Kepegawaian Daerah	Fifin Chahyani R. 1982041720100012028 081294123951	Bkd.sergai2022@gmail.com
38.	Badan Pendapatan	Berliar. Sitinjak, S.Sos., M.M. 199001032015052001 085276636903	bapendaserdangbedagikab@gmail.com
39.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Rika Puspa br. Gurusinga, S.Sos 198106232010032001 081264408855	Bakesbangpol.sergaikab@gmail.com
40.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Rominta br. Sagala, SE 198405162010012028 081361174651	bpbdkabsergai@gmail.com
41.	Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman	Mahriani, S.Kep, Ners 198605082019032010 085761675602	rsuss_sergarayala.co.id

42.	Kecamatan Pantai Cermin	Erwinsyah Azri, S.Pd 198310022008041001 08153125627	pantaicermin.keca@gmail.com
43.	Kecamatan Perbaungan	Cica Kamera 198009122009062001 081375939740	kecamatan.perbaungan@yahoo.com
44.	Kecamatan Pegajahan	Tiarnita Gulo, S.ST 196911181990032004 082277693596 Kristina Tarigan 197403282011012001	Kecamatan.pegajahan@gmail.com
45.	Kecamatan Teluk Mengkudu	Ahmad Muhazir, SH, M.Si 198709092007011004 082364475287	Telukmengkudu88@gmail.com
46.	Kecamatan Silinda	Ramles Barus, SE 197910132007011017 085262950800	Ramlesbarus34@gmail.com
47.	Kecamatan Kotarih	Jaminan Sinaga, SE 197609172007011017 082365629736	kecamatankotarih@yahoo.com
48.	Kecamatan Serba Jadi	Salmah 198406022006042012 085358629075	Kantorcamatserbajadi@gmail.com
49.	Kecamatan Dolok Masihul	Muhammad Saleh 198301012012121003 082165816740	kantorcamatdolokmasihul@gmail.com
50.	Kecamatan Sei Rampah	Hendra Damanik, SE 198001142006041013 085275852752	seirampahkeca@gmail.com
51.	Kecamatan Sei Bambi	Debby Elverida Simbolon, ST, MM 198206072014062001 081266876495	kantorcamatseibambi@yahoo.com
52.	Kecamatan Tebing Tinggi	Lerindawaty Simbolon 197712122007012000 081260224364	kantorcamattebingtinggi@gmail.com
53.	Syabandar	198904192010012004 085360590998	hoo.com
54.	Kecamatan Bandar Khalifah	Arina Marhehe Oka Olivia br Panggabean 198304032014062003 082273837209	Kecbandarkhalifah43@gmail.com
55.	Kecamatan Sipispis	Rasian Purba, SE 196904062007012039 Nurjanah Damanik, SE 198304062007012006 081269550575	kantorcamatsipispis@gmail.com
56.	Kecamatan Tanjung Beringin	Surya Zulham 196610051986021005	tanjungberingin.ok@gmail.com

57.	Kecamatan Bintang Bayu	Hendra Irwansyah, SKM 198111022010011021 081370860343	<u>Bintangbayukecamatan211@gmail</u> <u>.com</u>
58.	Kecamatan Dolok	Julianto, S.Kep,Ns 197811062010011019	<u>kecamatanadolokmerawana@yahoo.</u> <u>com</u>



BUPATI SERDANG BEDAGAI,

DARMA WIJAYA