



PEMERINTAH PROPINSI SULAWESI TENGAH
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
(B P B D)

Jl. MT. Haryono No. 29 PALU 94111 Telp. (0451) 456824

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR: 800.1.1/255/SEK/BPBD

TENTANG

TIM KOORDINASI, ADMINISTRATOR TEKNIS DAN ADMINISTRATOR PENGHUBUNG
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH PROVINSI SULAWESI
TENGAH,

- Menimbang : a. Bahwa seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak lagi dilakukan secara manual melainkan melalui aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan public nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan dalam suatu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- b. Bahwa dalam rangka penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah yang efektif, efisien, cepat, terkoordinasi terintegrasi, responsif, informatif, transparan dan akuntabel diperlukan tim koordinasi dan administrator untuk pelaksanaannya;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Pelaksana tentang Tim Koordinasi, Administrator Teknis dan Administrator Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2025.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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 6858);
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6777);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
5. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Tim Koordinasi, Administrasi Teknis dan Administrator Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2025 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Pelaksana ini.

KEDUA : Tim Koordinasi, Administrator Teknis dan Administrator Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

A. Tim Koordinasi

1. Pembina :

- a) Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran dengan baik dan memadai;
- b) Memberikan pembinaan, arahan, advice dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan public di Provinsi Sulawesi Tengah;

2. Penanggungjawab/Ketua :

- a) Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan pada Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b) Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- c) Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi dan penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota :

- a) Melakukan koordinasi dengan administrator teknis dan administrator penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b) Merencanakan, mensinkronisasi, mengonfirmasikan rencana program dan rencana pengelolaan pengaduan masyarakat;

- c) Melaksanakan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat
- d) Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggujawab;
- e) Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/Ketua;

B. Administrator Teknis :

- 1. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR! di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- 2. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
- 3. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan

C. Administrator Penghubung :

- 1. Menginformasikan pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja untuk ditindaklanjuti;
- 2. Berkoordinasi dengan administrator teknis penyelenggara atas tindak lanjut pengaduan serta hambatan dan/atau kendala terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3. Menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja
- 4. Bertanggung jawab dan memberika laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja

KETIGA : Pendanaan yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan Kepala Pelaksana ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun Anggaran 2025

KEEMPAT : Keputusan Kepala Pelaksana ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 1 Juli 2025

KEPALA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH,



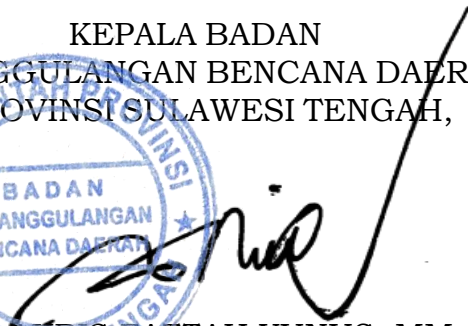
Dr.Ir.AKRIS FATTAH YUNUS, MM

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENANGGULANGAN
BENCANA DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR : 800.1.1/ 254/SEK/BPBD
TANGGAL : 1 Juli 2025
TENTANG
PENUNJUKAN TIM KOORDINASI, ADMINISTRATOR
TEKNIS DAN ADMINISTRATOR PENGHUBUNG SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL PADA BADAN PENANGGULANGAN
BENCANA DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

SUSUNAN ORGANISASI
TIM KOORDINASI, ADMINISTRATOR TEKNIS DAN ADMINISTRATOR PENGHUBUNG
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH

Pengarah / Atasan Perangkat Daerah	:	Kepala Pelaksana Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Sulawesi Tengah
Penanggungjawab	:	Kepala Sub Kepegawaian dan Umum
Redaktur	:	Holy, S.ST
Bidang Pengelolaan Informasi	:	Bambang Adytia Saputra Siregar, SH
Bidang Pelayanan Informasi dan Kehumasan	:	Fia Yuniar Ilcham, S.Ak
Bidang Dokumentasi dan Arsip	:	Anita Alfianti, S.Si

KEPALA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH,



Dr. Ir. AKRIS FATTAH YUNUS, MM