



PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGAH
DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA

Jl. Imam Bonjol - MASOHI 97511

KEPUTUSAN KEPALA DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA

KABUPATEN MALUKU TENGAH

Nomor :521/15.a/SK/I/2023

TENTANG

**PENUNJUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
KABUPATEN MALUKU TENGAH**

**KEPALA DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
KABUPATEN MALUKU TENGAH,**

- Menimbang** : a. bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat secara transparan dan terintegrasi merupakan bagian penting dari upaya peningkatan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik;
- b. bahwa Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menjadi media strategis dalam menampung, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan masyarakat secara efektif;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah dengan Surat Keputusan Kepala Dinas agar bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan pengaduan secara profesional.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

8. Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020–20242;
9. Peraturan Bupati Nomor 83 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Serta Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura yang bertugas melakukan koordinasi, fasilitasi, dan pemantauan terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat;

KETIGA : Menunjuk Petugas Administrator yang bertanggung jawab mengelola akses, penerimaan, verifikasi, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku.;

KEEMPAT : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut;

a. Pembina

1. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
2. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah;

b. Penanggung Jawab

1. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerja berdasarkan target yang ditetapkan;
2. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
3. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan Masyarakat;

c. Anggota

1. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian kendala dalam penyelesaian pengaduan apa bila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
2. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi 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.

d. Petugas Administrator / Pengelola Pengaduan / Tim Admin

1. Menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara Layanan untuk ditindaklanjuti;
2. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara layanan terkait dengan materi yang diadukan untuk segera ditindaklanjuti;
3. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara Layanan;
4. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi penyelenggara Layanan.

KELIMA

- : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Masohi

Pada tanggal : 25 Januari 2023

KEPALA DINAS



ARSAD SLAMAT, SP

NIP. 19680610 199403 1 027

LAMPIRAN I
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR
PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN DINAS TANAMAN PANGAN DAN
HORTIKULTURA KABUPATEN MALUKU TENGAH

No.	NAMA / NIP	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM	KET
1	ARSAD SLAMAT, SP	Kepala Dinas	Penanggung Jawab	
2	RAMLY A. MARUAPEY, SP	Sekretaris Dinas	Koordinator Tim	
3	M. SAFAR TUASIKAL, SE	Kepala Bidang Tanaman Pangan	Anggota	
4	ANYA L. NUNUMETE, SP	Kepala Bidang Hortikultura	Anggota	
5	ELDA I. SLAMET, SP, M.Si	Kepala Bidang PSP	Anggota	
6	SUKARMIN MAASILY, SP	Kepala Sub Bagian Kepegawaian	Anggota	
7	RAHMAWATI SOMALUA, SP	Pelaksana	Anggota	
8	HERISYE PURIMAHUA, SP	Pelaksana	Anggota	
9	MOISO WALEURU, SP	Pelaksana	Anggota	
10	SUMBAHA TUALEKA, SP	Pelaksana	Anggota	
11	YULIA WASAHUA, SP	Pelaksana	Anggota	

Ditetapkan di : Masohi
Pada tanggal : 25 Januari 2023

KEPALA DINAS



ARSAD SLAMAT, SP
NIP. 19680610 199403 1 027