



**PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGGARA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jln. Abraham Koedoeboen Langgur - e-mail : infokom.malra@gmail.com

website. <http://www.malukutenggarakab.go.id>

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MALUKU TENGGARA
NOMOR : 17.a Tahun 2021**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT MALUKU TENGGARA (E-LAPOR MALRA)
PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGGARA**

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MALUKU TENGGARA**

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan Publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi maka perlu dibentuk tim pengelola layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat Maluku Tenggara (E-Lapor Malra) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Maluku Tenggara;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Maluku Tenggara tentang tim pengelola layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat Maluku Tenggara (E-Lapor Malra);

Mengingat :

- 1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat II dalam Wilayah Daerah Swatantra Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1645);
- 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
- 3. 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);
- 4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 821 Tahun 2011, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);
 7. 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);
 8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 9. 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);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
 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 Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Maluku Tenggara (Lembaran Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Provinsi Maluku Tahun 2019 Nomor 4);
 13. Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Kabupaten Maluku Tenggara (Lembaran Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Provinsi Maluku Tahun 2020 Nomor 1);
14. Peraturan Bupati Maluku Tenggara Nomor 37 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Maluku Tenggara (E-Lapor Malra) sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan;
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Menyalurkan pengaduan kepada unit kerja atau Pejabat di lingkungan organisasi berdasarkan kategori pengaduan;
 2. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan organisasi penyelenggara;
 3. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- KETIGA** : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Maluku Tenggara;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Langgur
Pada tanggal : 10 AGUSTUS 2021

Kepala Dinas

ANTONIUS U.W. RAHARUSUN, S.IP
Pembina/Tingkat I
NIP. 19810704 200501 1 005

Salinan keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Bupati Maluku Tenggara di Langgur;
2. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Maluku Tenggara di Langgur;
3. Yang bersangkutan masing-masing di tempat untuk diketahui.

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Maluku Tenggara

Nomor : 17.a Tahun 2021

Tanggal : 10 Agustus 2021

Tentang : Pembentukan Tim Pengelola Layanan
Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
Maluku Tenggara (E-Lapor Malra) .

**SUSUNAN TIM PENGELOLA LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT MALUKU TENGGARA (E-Lapor Malra)
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MALUKU TENGGARA
TAHUN 2021**

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	ANTONIUS U.W.RAHARUSUN.S.IP	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Penanggungjawab
2	KORES RAHAKORAT, S.SOS	Sekretaris Dinas Komunikasi Dan Informatika	Ketua
3	ALEXANDER NOTANUBUN, SH	Kepala Bidang Aplikasi Informatika	Anggota
4	RONALDUS TETHOOL, S.SOS	Kepala Seksi Pengelolaan E- Government	Anggota
5	SEMUEL D. TAPOTUBUN, S.SOS	Kepala Seksi Pengelolaan Sistem Informatika	Anggota













ANTONIUS U.W.RAHARUSUN.S.IP

Pembina Tingkat I

NIP. 19810704 200501 1 005

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENGADUAN DAN ASPIRASI ON LINE RAKYAT
KABUPATEN MALUKU TENGGARA**

Prosedur Aplikasi E-Lapor Malra								
NO	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Super Admin (Diskominfo Kab. Malra)	Admin OPD	Bidang Teknis OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	4	5		6	7	8	9
1	Menerima Pengaduan dari masyarakat melalui website : www.elapor.malukutenggarakab.go.id				Sistem dan Jaringan Internet/PC/Android	3 menit	Laporan Pengaduan Yang Masuk	
2	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan respon awal terhadap aduan masyarakat - Verifikasi dan Identifikasi Laporan 				Sistem dan Jaringan Internet/PC/Android	1 Hari	Disposisi Laporan	
	Apabila dalam 1 x 24 Jam tidak ada respon dari Admin OPD terhadap aduan masyarakat maka notifikasi laporan akan disampaikan kepada Bupati				Sistem dan Jaringan Internet/PC/Android	1 Hari	Adanya Jawaban	
3	Meneruskan aduan kepada Bidang Teknis OPD berdasarkan Jenis Pengaduan				Kajian dan Laporan	30 Menit	Laporan Pengaduan	
4	Memberikan Tanggapan / Jawaban terhadap laporan (Aduan Masyarakat)				Laporan Hasil Tindak Lanjut	1 Jam	Laporan Yang ditindaklanjuti	
5	Laporan selesai dan pencatatan jejak tindak lanjut				Laporan	1 Jam	Laporan	