



KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN PALMA
NOMOR:1160.1/Kpts.OT.050/H.4.1/05/2025

T E N T A N G

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR
PADA BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN PALMA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN PALMA

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu dibentuk tim koordinasi pengelolaan pengaduan dan petugas administrasi pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) system pengelolaan pengaduan layanan publik nasional (SP4N) Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagai mana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan kepala balai penelitian tanaman palma tentang tim koordinasi pengelolaan pengaduan dan petugas administrator pengelola layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) system pengelolaan pengaduan layanan publik nasional (SP4N) Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma.
- Mengingat : 1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi public (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 No 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4868) ;
2. Undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139 tambahan (Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4899);
3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor Tahun 2009 nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-undang nomoor 12 tahun 2011 tentang pembentukan peraturan-peraturan perundang-undangan peraturan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-undang nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2015 tentang Pedoman Road Map penimbangan system pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrasi Pengelolaan Pelayanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma Sebagai Mana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengaduan Layanan Publik Nasional Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma 2023 Sebagaimana Dimaksud Dalam Diksum KESATU Mempunyai Tugas Sebagai Berikut:
- A. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma:
1. Pembina
 - Pembina berkewajiban menjaminn terrselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan public dilingkungan Balai Penenlitian Tanaman Palma yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai
 - Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunnjuk Teknik dalam penyelenggaraan pengelolaan penngaduan pelayanan public di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma
 2. Penanggung jawab/Ketua
 - Melakukan Pemantauman secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan disatuann kerjanya, berdasarkan indicator dan target yang ditetapkan;
 - Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan ;
 - Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan Evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaran dan pengendalian pengelolaan pengaduan Masyarakat.
 3. Anggota
 - Melakukan Koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indicator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - Merencanakan, mengsinkronisasi, mengkorfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran penngelolaan pengaduan masyarakat;
 - Pelaksanaan informasi pengaduan Masyarakat kepada perangkat daerah dan masyaarakat;

- Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/penanggungjawab;
 - Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggungjawab/ketua.
4. Pengelolaan Pengaduan/Tim Admin
- Melakukan mengelola pengaduan yang teruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N dilevel Nasional untuk ditindak lanjuti
 - Menyalurkan Pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja atau pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkuan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
 - Melakukan evaluasi pengelola pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - Menyalurkan pengaduan kepada koordinasi pengelolaan pengaduan nasional, LAPOR-SP4N, untuk diteruskan. Kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
5. Pejabat Penghubung
- Mengkonfirmasi pengaduan kepada kepala Organisasi penyelenggara/Satuan untuk ditindaklanjuti;
 - Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - Menjawab pengaduan pada Organisasi penyelenggara/Satuan kerja;
 - Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

KETIGA : Biaya yang timbul akibat ditetapkan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma Tahun Anggaran 2025.

KEEMPAT : Keputusan Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Manado
Pada Tanggal : 15 Mei 2025

Kepala Balai

Steivie Karouw 



Lampiran : Keputusan Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma
Nomor : 1159.2/Kpts.OT.050/H.4.1/5/2025
Tanggal : 15 Mei 2025

PERUBAHAN SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN PALMA

Penanggung Jawab : Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma
Ketua : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Anggota : 1. Ketua Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Perakitan Modernisasi
2. Ketua Tim Kerja Layanan Penilaian Kesesuaian dan Pendayagunaan Hasil Tanaman Palma
3. Fandi Fardian, S.Kom
4. Irma Kambey
5. Soraya Pangalima

Ditetapkan di : Manado
Pada Tanggal : 15 Mei 2025

Kepala Balai



Steivie Karouw