



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
KECAMATAN TARAKAN UTARA

Jl. P. Aji Iskandar RT. 18 Kel. Juata Laut Kota Tarakan 77146

Telp. (0551) 2053600 Faks 0551 – 205360

Laman : <https://ctu.tarakankota.go.id> Pos-el : kec.tarakanutara@gmail.com

KEPUTUSAN
CAMAT TARAKAN UTARA
KOTA TARAKAN
NOMOR: 500.12.11/**466** /CTU/2026

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR)
PADA KECAMATAN TARAKAN UTARA
TAHUN 2026

CAMAT TARAKAN UTARA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 ayat 2 Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) Kecamatan Tarakan Utara Tahun 2026;
- c. bahwa mereka yang nama dan/atau jabatannya sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Camat Tarakan Utara ini, karena tugas dan jabatannya mampu dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tim dimaksud;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Tarakan Utara tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) Kecamatan Tarakan Utara Tahun 2026.

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tarakan;
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 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;
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan 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;
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 Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

13. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
14. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 89 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Tarakan Utara;
15. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
16. Keputusan Wali Kota Tarakan Nomor 100.3.3.3/HK-1/68/2026 tentang Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Tarakan Tahun 2026.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

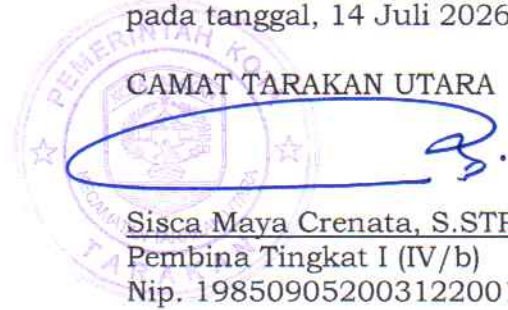
- KESATU** : Membentuk Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) pada Kecamatan Tarakan Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kecamatan Tarakan Utara.
- KEDUA** : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai susunan anggota sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KETIGA** : Uraian Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas dengan uraian tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) sebagaimana di maksud pada Diktum KESATU bertanggung jawab dan melaporkan hasil kegiatan kepada Camat Tarakan Utara.

KELIMA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tarakan
pada tanggal, 14 Juli 2026

CAMAT TARAKAN UTARA



Sisca Maya Crenata, S.STP.,M.H.
Pembina Tingkat I (IV/b)
Nip. 198509052003122001

Tembusan:

1. Sekretaris Daerah Kota Tarakan (Sebagai Laporan);
2. Masing-Masing yang bersangkutan.

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN CAMAT TARAKAN UTARA KOTA TARAKAN

NOMOR : 500.12.11/ **466** /CTU/2026

TENTANG : TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL MENGGUNAKAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) PADA KECAMATAN TARAKAN UTARA TAHUN 2026

SUSUNAN ANGGOTA TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
MENGGUNAKAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR)
KECAMATAN TARAKAN UTARA TAHUN 2026

KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN
Ketua	Sisca Maya Crenata, S.STP., M.H	Camat
Sekretaris	Rusli, S.H	Sekretaris
Pengelola Pengaduan	Tupeng Gawe, S.E	Kepala Seksi Tata Pemerintahan
	Binti Rofi'ah, S.Sos	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
	Abdul Wahab, S.E	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
ADMIN Pengelola Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR)	Afriyona Maida, S.E., M.H	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
	Hasnia, A.Md	Pengolah Data dan Informasi Seksi Pemberdayaan Masyarakat

CAMAT TARAKAN UTARA,


Sisca Maya Crenata, S.STP.,M.H.

Pembina Tingkat I (IV/b)

Nip. 198509052003122001

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN CAMAT TARAKAN UTARA KOTA TARAKAN

NOMOR : 500.12.11/ /CTU/2026

TENTANG : TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL MENGGUNAKAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) PADA KECAMATAN TARAKAN UTARA TAHUN 2026

URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL MENGGUNAKAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) PADA KECAMATAN TARAKAN UTARA TAHUN 2026

NO.	JABATAN	URAIAN TUGAS
1.	Ketua	a. memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat; b. monitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
2.	Sekretaris	a. membantu ketua memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat; b. mengevaluasi dan monitoring pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
3.	Pengelola Pengaduan	a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diterima dari pengelolaan SP4N-LAPOR Pusat untuk ditindaklanjuti; b. melakukan koordinasi dengan wakil ketua untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban; c. mensinkronisasikan, merencanakan, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat; d. memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat; e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan ketua; melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Kecamatan Tarakan Utara; f. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan masyarakat yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
4.	ADMIN Pengelola Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR)	a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N); b. menyalurkan pengaduan kepada koordinator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N); c. menyusun bahan laporan pengelolaan Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

CAMAT TARAKAN UTARA,



Sisca Maya Crenata, S.STP., M.H.

Pembina Tingkat I (IV/b)

Nip. 198509052003122001