



**PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

KOMPLEK BINA PRAJA PERKANTORAN PEMDA
KABUPATEN ROKAN HULU
JALAN TUANKU TAMBUSAI KM. 4
TELP. (0762) 91473 FAX. (0762) 91288
PASIR PENGARAIAN



**MONITORING
LAYANAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(LAPOR.GO.ID)
TAHUN 2021**

PASIR PENGARAIAN
2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga laporan tahunan MONITORING LAYANAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR.GO.ID) Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2021 telah selesai disusun.

Laporan tahunan ini disusun berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standart Pelayanan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu dan Keputusan Bupati Rokan Hulu Nomor : Kpts. 800/DISKOMINFO/359/2017 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu.

Laporan ini merupakan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) Kabupaten Rokan Hulu tahun 2021 dan diharapkan dapat menjadi acuan, alat penilai kualitas kerja serta alat pendorong dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik lagi dimasa akan datang.

Kami menyadari laporan ini masih terdapat kekurangan, untuk itu saran dan masukan yang positif, sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan dan semoga laporan ini bermanfaat bagi pihak terkait dan masyarakat.

Pasir Pengaraian, 21 Februari 2022
**KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN ROKAN HULU,**

H. SYOFWAN, S.Sos
Pembina Utama Muda (IV.c)
NIP. 19661113 198603 1 004

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	i
PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Gambaran Umum Pengelolaan Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Rokan Hulu	1
3. Tujuan Pelaksanaan Pengelolaan (LAPOR)	2
3.1 Dasar Hukum Kebijakan Pengelolaan (LAPOR)	3
3.2 Gambaran Umum Pelaksanaan Pengelolaan (LAPOR)	4
4. Prosedur Permohonan Pengelolaan (LAPOR) Kabupaten Rokan Hulu	6
4.1 Operasional Pengelolaan (LAPOR)	6
5. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator LAPOR Kabupaten Rokan Hulu	8
6. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik	9
6.1 Ruang Desk Pelayanan Pengelolaan (LAPOR)	9
6.2 Ruang Tunggu Pengelolaan (LAPOR)	9
6.3 Back Office	10
6.4 Sumber Daya Manusia	11
6.5 Anggaran	12
7. Rincian Pelayanan Pengelolaan (LAPOR)	14
7.1 Rekapitulasi Pengelolaan (LAPOR)	14
8. Kendala Pelaksanaan Pengelolaan (LAPOR)	14
9. Rencana Tindak Lanjut	16
PENUTUP.....	17
Lampiran Tabel Rekapitulasi	18
Lampiran Foto	19
Galeri Kegiatan	34

PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan pengaturan maupun dalam bentuk lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah selaku pemberi pelayanan publik sudah seharusnya lebih komunikatif dan transparan dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan ialah melalui teknologi komunikasi dan informasi. Kemajuan teknologi informasi saat ini tentu tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Di zaman yang sekarang ini serba canggih, masyarakat menuntut pemerintah sebagai penyedia layanan agar lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahan, memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Pemerintah juga dituntut dengan adanya partisipasi yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga hal ini dapat mendorong pemerintah untuk melaksanakan konsep tata pemerintahan yang baik disebut dengan *good governance*. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Salah satu upaya pemerintah ialah melalui adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). SP4N-LAPOR! merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui website dan juga aplikasi. LAPOR! telah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Program LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan *no wrong door policy* berupa penyediaan sarana pengaduan satu pintu yang terhubung dengan seluruh instansi pemerintah sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan atau kebingungan ketika ingin menyampaikan keluhan maupun masukan. Adanya program ini bermula dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara persial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan bisa terjadi pengaduan tidak ditangani oleh organisasi yang bersangkutan. Oleh sebab itu perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Dengan tujuan

masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional. Lembaga yang mengelola program ini ialah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi (KemenPANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Sebagai tindak lanjut program SP4N- LAPOR! telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik⁵ . Dalam Undang-undang tersebut diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Adanya Perpres ini mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional (SP4N). Untuk tindak lanjut Peraturan Presiden tersebut juga telah diterbitkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Sesuai dengan Peraturan Menteri tersebut, sistem pengelolaan pengaduan ini bertujuan untuk : 1). Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik; 2). Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan 3). Meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kemudian untuk melaksanakan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tersebut juga ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Adanya Peraturan Menteri ini digunakan sebagai peta jalan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah.

2. Gambaran Umum Kebijakan Pengelolaan Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Rokan Hulu

Pasca ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu, tanggal 10 Oktober 2016, maka terbentuklah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rokan Hulu yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi informatika dan statistik, kemudian dengan Peraturan Bupati No. 51 tahun 2016 tanggal November 2016 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rokan Hulu, maka Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menerbitkan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standart Pelayanan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu dan Keputusan Bupati Nomor Kpts. 800/DISKOMINFO/359/2017 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan

Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu.

3. Tujuan Pelaksanaan Pengelolaan Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N - LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Adapun tujuan SP4N adalah agar :

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1. Dasar Hukum Kebijakan Pelayanan Pengelolaan Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Adapun dasar hukum dalam pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pengelolaan Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standart Pelayanan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu.
8. Keputusan Bupati Nomor Kpts. 800/DISKOMINFO/359/2017 Tentang Tim

Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu.

2. Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Adapun gambaran umum pelaksanaan pelayanan Pengelolaan Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Rokan Hulu, sesuai dengan ketentuan perundangan dan standar prosedur yang telah ditentukan adalah sebagai berikut :

- a. Pembina
 1. Pembina Bekewajiban menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Rokan Hulu yang meliputi Organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai.
 2. Memberikan pembinaan kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Rokan Hulu
- b. Penanggung jawab/Ketua
 1. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan Kerjanya berdasarkan indikator dan target yang di tetapkan;
 2. Melakukan evaluasi atas kineja pengelolaan pengaduan.
 3. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengavaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat
- c. Anggota
 1. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban.
 2. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat.
 3. Polaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarkat.
 4. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pembina atau penanggung jawab.
 5. Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang di berikan oleh penganggung jawab/ketua.
- d. Pengelola Pengaduan/Tim Admin
 1. Melakukan pengelola pengaduan yang di teruskan oleh pengelola lapori-SP4N di level Nasional untuk di tinjak lanjuti.
 2. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organissi Penyelenggara / Satuan kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori

- pengaduan;
3. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 4. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang di terima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 5. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPORI-SP4N, untuk di teruskan kembali apabila kategori pengaduan yang di terima tidak sesuai dengan kewenangannya.
- e. Pejabat Penghubung
1. Menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk di tindaklanjuti;
 2. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 3. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara / Satuan Kerja.
 4. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara / Satuan Kerja.

4. Prosedur Pelayanan Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Untuk menunjang pelayanan informasi yang maksimal, PPID Kabupaten Rokan Hulu telah mengeluarkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) melalui Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standart Pelayanan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu

1. Operasional Pelayanan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

Dalam rangka melaksanakan Operasional Pelayanan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Rokan Hulu yang berpedoman kepada SOP (Standar Operasional Prosedur) berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standart Pelayanan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu. Adapun secara Operasional Pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Rokan Hulu adalah sebagai berikut :

a. Jam Pelayanan Informasi Publik PPID Rokan Hulu

Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Kabupaten Rokan Hulu melaksanakan pelayanan Pengelolaan Pengaduan dari masyarakat secara langsung dari jam 08.00 – 15.00 WIB diluar jam istirahat. Sesuai dengan jam kerja sebagaimana yang telah ditetapkan. Sementara Pelayanan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang dilaksanakan online berlangsung selama 24 jam. Berikut jam pelayanan informasi yang dilaksanakan secara langsung :

HARI KERJA	JAM KERJA	JAM ISTIRAHAT
SENIN S/d JUM'AT	08.0 S/d 15.00 WIB	12.00 S/d 14.00 WIB

Jam Pelayanan LAPOR secara langsung (tatap muka)

Kemudian layanan Pengelolaan Pengaduan di desk pelayanan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui website [Http://lapor.go.id](http://lapor.go.id) tanpa harus secara fisik mendatangi desk layanan Pengelolaan Pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rokan Hulu.

b. Prosedur Pelayanan Pengelolaan Pengaduan

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website **www.lapor.go.id**, **SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three)**, **Twitter @lapor1708** serta **aplikasi mobile (Android dan iOS)**. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015

5. Sarana dan Prasarana Pelayanan Pengelolaan Pengaduan

Untuk mendukung Pelayanan Pengelolaan Pengaduan di Kabupaten Rokan Hulu dalam rangka pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), meskipun menumpang atau masih menjadi satu dengan ruang pelayanan PPID, Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu telah menyediakan sarana dan prasarana guna melayani pihak-pihak dan masyarakat untuk mendapat pelayanan. Sarana dan prasarana tersebut antara lain :

1. Ruang Desk Pelayanan

Ruangan Desk informasi terdiri dari 1 meja front desk, 1 meja operator dan kursi petugas serta kursi tamu. Ruang ini dilengkapi dengan 1 unit PC, 1 Printer, serta instrumen untuk proses pelayanan pengaduan berupa formulir pengaduan,

tanda bukti penerimaan pengaduan, tanda bukti penyerahan pengaduan.



Gambar 1.1 Ruang Desk Pelayanan

2. Ruang Tunggu

fasilitas ruang tunggu bagi kenyamanan pemohon informasi yang dilengkapi dengan sofa, dan kursi.



Gambar 1.2 Ruang Tunggu Pelayanan

3. Back Office

Dalam proses pelayanan informasi, back office juga merupakan instrument penting yang berperan sebagai pengolah data, informasi yang diperoleh diolah dan dokumentasikan.



Gambar 1.3 Back Office

4. Sumber Daya Manusia

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), Kabupaten Rokan Hulu melibatkan sumber daya manusia berupa tenaga pengelola administrasi untuk kepentingan pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Adapun tenaga pengelola pada tahun 2021 terdiri dari 3 orang dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. 1 orang bertugas di *front desk* bertugas sebagai penerima pengaduan, mengagendakan, membuat lembar disposisi untuk disampaikan kepada pimpinan, meneruskan surat kepada OPD yang terkait, membuat

laporan apabila pemohon informasi datang secara langsung akan tetapi apabila melalui elektronik maka petugas *front desk* juga melaksanakan pengelolaan portal website [Http ://lapor.go.id](http://lapor.go.id).

- b.2 orang bertugas di *back office*. Adalah petugas yang melaksanakan pekerjaan berupa penyediaan, pengelolaan dan pengolahan serta penyiapan bahan-bahan yang dibutuhkan.

5. Anggaran

Keseriusan pemerintah dalam pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) diikuti dengan pengalokasian anggaran untuk itu ditahun 2021 Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu telah Menganggarkan sebesar Rp. 38.000.000; yang tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) tahun 2021 sebagai berikut.

Nomor	: 2.16.2.20.0.00.14.0000 Tahun 2021
Program	: 2.16.02 Program Informasi Dan Komunikasi Publik
Kegiatan	: 2.16.02.2.01 Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
Sub Kegiatan	: 2.16.02.2.01.06 Pelayanan Informasi Publik

7. Rincian pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

Pada tahun 2021 Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Kabupaten Rokan Hulu telah melaksanakan tugas dan fungsinya. Adapun rincian pelayanan informasi publik yang sudah dilaksanakan selama tahun 2021 adalah sebagai berikut :

1. Rekapitulasi Permohonan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2021

- Jumlah Pengaduan Tahun 2021 : 107
- Jumlah Pengaduan Belum Proses : 47
- Jumlah Pengaduan dalam Proses : 4
- Jumlah Pengaduan Selesai : 56

8. Kendala Pelaksanaan Pelayanan

Dalam pelaksanaan Pelayanan selama tahun 2021, beberapa kendala yang dihadapi diantaranya :

- kurangnya komitmen dari pimpinan untuk menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-

LAPOR!)

2. Adanya pergantian jabatan Organisasi Perangkat Daerah yang tidak dikoordinasikan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika sehingga membuat terkendalanya koordinasi antar pejabat penghubung.
3. Minimnya anggaran yang tersedia dalam rangka melaksanakan koordinasi dan penyegaran petugas termasuk anggaran khusus satuan kerja daerah yang berguna untuk mendukung kegiatan SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di OPD masing-masing.
4. Belum terlaksananya koordinasi dan pertemuan rutin atau berkala antar pejabat penghubung dalam rangka meningkatkan Pelayanan dan penanganan pengaduan.

9. Rencana Tindak Lanjut

Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Kabupaten Rokan Hulu berkomitmen untuk terus memperbaiki pelayanan dan pengelolaan pengaduan dari tahun ke tahun dalam rangka memberikan pelayanan publik kepada pihak yang membutuhkan dan masyarakat pada umumnya, Berkenaan dengan hal tersebut ada beberapa langkah dan rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan di tahun 2022, yaitu :

1. Meningkatkan kualitas front desk layanan;
2. Tata kelola penyimpanan dokumen dan arsip serta sosialisasi;
3. Meningkatkan sarana, prasarana dan sistem informasi untuk mendukung kualitas layanan;
4. Memonitoring SDM dan pemisahan petugas layanan (*front desk*) dan pengelola (*operator*), sehingga dapat memberikan pelayanan optimal;
5. Mengadakan rapat koordinasi Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Kabupaten Rokan Hulu untuk memperkuat jaringan komunikasi dan koordinasi;

PENUTUP

Demikian laporan tahunan kinerja Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Kabupaten Rokan Hulu ini kami sampaikan, sebagai gambaran terhadap kinerja Pengelolaan Pengaduan Kabupaten Rokan Hulu yang telah dilaksanakan pada tahun 2021. Laporan ini disamping sebagai pertanggung jawaban atas kinerja pada tahun 2021 juga sebagai bahan bagi Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Kabupaten Rokan Hulu untuk dapat melakukan perbaikan, sekaligus juga sebagai bahan evaluasi dan penilaian dalam rangka meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi di tahun 2022.

LAPOR!

 **Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu** [↗](#)
★★★★☆ 3.60

TOTAL	BELUM	PROSES	SELESAI
107	47	4	56




Detil Rating


- ★★★★★ : 2 Laporan
- ★★★★☆ : 1 Laporan
- ★★★☆☆ : 1 Laporan
- ★★☆☆☆ : 0 Laporan
- ★☆☆☆☆ : 1 Laporan

PEMANTAUAN ▾

Bantuan teknis (Offline)

Reporting - Pemerintah Kabupaten ...

   **Pemerintah Ka...** ▾

 **MASUK** | TERTUNDA | TERDISPOSISI | ARSIP | PENGGUNA

Periode Masuk:

Hitung Laporan Form Manual:

LIHAT GRAFIK | **UNDUH EXCEL**

LAPOR!

 Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu [↗](#)
★★★★☆ 3.60

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN ▾




Riwayat Intervensi

LAPORAN ▾

Kelola

Bantuan teknis (Offline)

Dashboard - Pemerintah Kabupate...

   **Pemerintah Ka...** ▾

Pemerintah

Daerah

Data Terakhir Diperbarui: 19/07/2022 00:01:01

3 Belum Diverifikasi	2 Belum Ditindaklanjuti	0 Sedang Diproses	0 Sudah Selesai	5 Total Laporan
--------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------	---------------------------

Tindak lanjut Asal Pelapor Keterhubungan

Kota/Kab

LAPOR!

Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu  [3.60](#)

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN




Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Bantuan teknis (Offline)

Dashboard - Pemerintah Kabupate...

Notifications:    **Pemerintah Ka...**

Filter: **Pemerintah** | **Daerah** | **REKOR INSTANSI** | **Juli 1, 2022 - Juli 19, 2022**

Data Terakhir Diperbarui: 19/07/2022 00:01:01

3 Belum Diverifikasi	2 Belum Ditindaklanjuti	0 Sedang Diproses	0 Sudah Selesai	5 Total Laporan
--------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------	---------------------------

Tindak lanjut Asal Pelapor Keterhubungan

Kota/Kab

LAPOR!

Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu
★★★★☆ 3.60

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN



Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Bantuan teknis (Offline)

Dashboard - Pemerintah Kabupate...

Pemerintah Kab...  

Pemerintah

Daerah

Data Terakhir Diperbarui: 19/07/2022 00:01:01

3 Belum Diverifikasi	2 Belum Ditindaklanjuti	0 Sedang Diproses	0 Sudah Selesai	5 Total Laporan
--------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------	---------------------------

Tindak lanjut Asal Pelapor Keterhubungan

Kota/Kab



**BUPATI ROKAN HULU
PROVINSI RIAU**

**PERATURAN BUPATI ROKAN HULU
NOMOR 13 TAHUN 2017**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI ROKAN HULU,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan Rencana Aksi Program Pemberantasan Korupsi tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu, dipandang perlu menetapkan Standar Pelayanan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Rokan Hulu yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902); sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2008, tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-undang Nomor 12 tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887)
 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 9. Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 131.14-3458 Tahun 2016 tentang Pengangkatan Wakil Bupati Rokan Hulu Provinsi Riau;
 10. Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
 11. Peraturan Bupati Kabupaten Rokan Hulu Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT KABUPATEN ROKAN HULU

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut azas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah, sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah Kabupaten Rokan Hulu;
3. Bupati adalah Bupati Rokan Hulu;
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Rokan Hulu;
5. Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat adalah Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu yang selanjutnya disebut LAPOR;
6. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik dokumen, data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik;
7. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan, dan pencatatan dokumen, data, gambar, dan suara untuk bahan informasi publik;
8. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik;
9. Badan Publik adalah Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu beserta perangkatnya, baik yang bersifat struktural maupun fungsional, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan Pemerintahan Desa;
10. Pejabat Publik adalah orang yang ditunjuk dan diberi tugas untuk menduduki posisi atau jabatan tertentu pada Badan Publik;
11. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pengolahan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi, dan pelayanan informasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Rokan Hulu;
12. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu yang selanjutnya disingkat PPID Pembantu adalah Sekretaris pada Dinas, Badan dan RSUD Rokan Hulu, dan Para Camat di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Rokan Hulu yang bertugas membantu pelaksanaan tugas PPID;
13. Kepentingan Intern adalah kepentingan akan layanan informasi dari semua unsur Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu;
14. Kepentingan Ekstern adalah kepentingan masyarakat akan layanan informasi;
15. Layanan Informasi adalah pemberian informasi kepada orang atau badan yang membutuhkan dalam rangka meningkatkan partisipasinya terhadap pembangunan dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
16. Pemohon Informasi Publik yang selanjutnya disebut Pemohon adalah warga negara dan/atau badan yang mengajukan permintaan informasi publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan;
17. Masyarakat adalah orang perseorangan, atau kelompok orang atau badan;
18. Badan adalah badan hukum atau bukan badan hukum;
19. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan yang disampaikan kepada LAPOR berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;

20. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan, dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat;
21. Pelapor adalah masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada LAPOR;
22. Terlapor adalah pejabat publik dan/atau badan publik yang diadukan oleh Pelapor;
23. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pengaduan antara Pelapor dan Terlapor melalui bantuan LAPOR;
24. Kebijakan Publik adalah kebijakan yang ditetapkan oleh Badan Publik;
25. Pelayanan Publik adalah semua jenis pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten ROKAN HULU sebagai Badan Publik;
26. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan layanan informasi dan pengaduan masyarakat pada LAPOR;
27. Sikap atau perilaku Pejabat Publik adalah sikap dan perilaku pejabat publik dalam rangka penyelenggaraan fungsi-fungsi umum pemerintahan yang meliputi pelayanan (*servicing*), pembangunan (*developing*), fasilitasi (*facilitating*), pemberdayaan (*empowering*), dan pengaturan (*regulating*).

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN FUNGSI

Pasal 2

Standar Pelayanan LAPOR dimaksudkan untuk dijadikan acuan bagi penetapan kinerja Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 3

Tujuan penetapan Standar Pelayanan LAPOR adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pasal 4

Fungsi Standar Pelayanan LAPOR adalah:

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan;
- b. Memberikan kejelasan/kepastian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat;
- c. Menjadi alat komunikasi antara masyarakat dengan penyedia layanan dalam upaya meningkatkan pelayanan;
- d. Menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan;
- e. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik.

BAB III
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan LAPOR meliputi;
 - a. Dasar Hukum;
 - b. Persyaratan;
 - c. Sistem, Mekanisme dan Prosedeur kerja PUSLINDUMAS;
 - d. Jangka waktu penyelesaian;
 - e. Biaya/tarif;
 - f. Jenis Pelayanan;
 - g. Sarana Prasarana;
 - h. Kompetensi Pelaksana;
 - i. Pengawasan Internal;
 - j. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan;
 - k. Jumlah Pelaksana;
 - l. Jaminan pelayanan;
 - m. Jaminan keamanan dan keselamatan;
 - n. Evaluasi kinerja pelaksana.

- (2) Komponen standar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 6

Ketua LAPOR bertanggung jawab dalam mengimplementasikan Standar Pelayanan LAPOR sebagaimana dimaksud dalam pasal 5.

BAB IV
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 7

Ketua LAPOR melakukan monitoring dan pengawasan atas pencapaian kinerja LAPOR sebagaimana yang ditetapkan dalam standar pelayanan LAPOR.

Pasal 8

- (1) Ketua LAPOR melakukan evaluasi atas Standar Pelayanan sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun.
- (2) Pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka peningkatan dan penyempurnaan atas Standar pelayanan.

Pasal 9

LAPOR melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan informasi dan pengaduan masyarakat sekurang-kurangnya satu kali dalam setiap tahun.

BAB V
KETENTUAN DAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Ditetapkan di Pasir Pengaraian
pada tanggal 10 Jumadil Akhir 1438 H
14 Maret 2017 M

Plt. BUPATI ROKAN HULU,



Diundangkan di Pasir Pengaraian
Pada tanggal 11 Jumadil Akhir 1438 H
15 Maret 2017 M

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ROKAN HULU,



DAMRI

BERITA DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU TAHUN 2017 NOMOR : 13

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI ROKAN HULU
 NOMOR : 15 TAHUN 2017
 TAHUN : 16 JUMADIL AKHIR 1438 H
 14 MARET 2017 M

**STANDAR PELAYANAN
 LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT**

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksanaan :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);	Pelaksana yang menguasai ilmu komunikasi
2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);	Pelaksana yang menguasai prinsip-prinsip komunikasi publik
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 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);	Pelaksana yang menguasai dasar administrasi
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887); 5. Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 131.14-3458 Tahun 2016 Tentang Pengangkatan Wakil Bupati Rokan Hulu Propinsi Riau; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan <u>Perangkat</u> Daerah Kabupaten Rokan Hulu; 7. Peraturan Bupati Kabupaten Rokan Hulu Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	Pelaksana yang menguasai prinsip-prinsip penyusunan dan pengelolaan data

<p>Keterkaitan :</p> <p>Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Bidang Komunikasi dan Informatika</p>	<p>Peralatan Perlengkapan :</p> <p>Meja, Kursi, Komputer / Laptop, printer, ATK</p>
<p>Peringatan :</p> <p>Format Input dan Output sesuai dengan klasifikasi pengaduan dari Masing-masing laporan masyarakat.</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan :</p> <p>Format Input dan Format Output/Laporan</p>

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			KETUA	MUTU BAKU			KET
		STAF	SEKRETARIS	OPD		PERSYARATAN / PERLENGKAPAN	OUTPUT	WAKTU	
PENGADUAN LANGSUNG/SMS									
1	Pengaduan Masyarakat	√				Data pelapor, dan masalah yang diadukan	Data Surat Pengaduan		
2	Tindak Lanjut		√			Klasifikasi jenis laporan	Berkas Penanganan Laporan berdasarkan jenis laporan		
3	Penata usahaan Pengaduan Masyarakat		√			Kelengkapan data pendukung dan pola penanganan	Pemberkasan dan penyiapan tim investigasi		
4	Pembuktian Pengaduan Masyarakat				√	hasil Investigasi dan pengumpulan data observasi lapangan	Investigasi, interview, dan observasi lapangan		
5	Hasil penanganan Pengaduan Masyarakat				√	Berita acara penanganan laporan	Berkas Berita acara penanganan laporan		
6	Koordinasi Pengaduan Masyarakat			√		Koordinasi terkait OPD	Tindak lanjut hasil penanganan pengaduan		
PERINTAH BUPATI									
1	Perintah Bupati				√	Data terlapor dan masalah yang dilaporkan	Data Surat Pengaduan		

2	Tindak Lanjut			√							Berkas Penanganan Laporan berdasarkan jenis laporan	
3	Penata usahaan Pengaduan Masyarakat			√							Pemberkasan dan penyiapan tim investigasi	
4	Pembuktian Pengaduan Masyarakat						√				Investigasi, interview, dan observasi lapangan	
5	Hasil penanganan Pengaduan Masyarakat						√				Berkas Berita acara penanganan laporan	
6	Koordinasi Pengaduan Masyarakat						√				Tindak lanjut hasil penanganan pengaduan	
PELIMPAHAN DARI INSTANSI PUSAT / PROVINSI												
1	Pelimpahan Dari Instansi Pusat / Provinsi							√			Instansi yang melimpahkan, Data terlapor dan masalah yang dilaporkan	Data Surat Pengaduan
2	Tindak Lanjut										Berkas Penanganan Laporan berdasarkan jenis laporan	
3	Penata usahaan Pengaduan Masyarakat							√			Pemberkasan dan penyiapan tim investigasi	
4	Pembuktian Pengaduan Masyarakat								√		Investigasi, interview, dan observasi lapangan	

5	Hasil penanganan Pengaduan Masyarakat						data observasi lapangan	observasi lapangan					
					√		Berita acara penanganan laporan	Berkas Berita acara penanganan laporan					
6	Koordinasi Pengaduan Masyarakat					√	Koordinasi terkait	Tindak lanjut hasil penanganan pengaduan					

Pt. BUPATI ROKAN HULU



SUKIMAN



**BUPATI ROKAN HULU
PROVINSI RIAU**

**KEPUTUSAN BUPATI ROKAN HULU
NOMOR : Kpts.800/DISKOMINFO/359 /2017**

TENTANG

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU**

BUPATI ROKAN HULU,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan Pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Rokan Hulu;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati Rokan Hulu tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah kabupaten Rokan Hulu;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902); sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2008, tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. 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);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27)

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Rokan Hulu sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Rokan Hulu sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Rokan Hulu bertugas :

1. Pembina

- a) Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Rokan Hulu yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- b) Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Rokan Hulu.

2. Penanggung jawab/ Ketua

- a) Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b) Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- c) Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota

- a) Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b) Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c) Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat.
- d) Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
- e) Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/ Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/ Tim Admin

- a) Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPORI-SP4N di level Nasional untuk ditindak lanjuti;

- b) Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c) Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - d) Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - e) Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
5. Pejabat Penghubung
- a) Menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
 - b) Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - c) Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
 - d) Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja.

- KETIGA** : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
- KEEMPAT** : Keputusan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pasir Pengaraian
Pada tanggal 17 Ramadhan 1438 H
12 Juni 2017 M



LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI ROKAN HULU
NOMOR : Kpts. /DISKOMINFO/359/2017
TANGGAL : 17 Ramadhan 1438 H
12 Juni 2017 M

A. TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN ROKAN HULU

Pembina : 1. BUPATI ROKAN HULU
2. WAKIL BUPATI ROKAN HULU

Penanggung Jawab/Ketua : SEKRETARIS DAERAH Kab. Rokan Hulu

Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rokan Hulu
2. Inspektur Inspektorat Kab. Rokan Hulu
3. Kepala Bagian Humas Sekretariat Daerah Kab. Rokan Hulu

Pengelola Pengaduan/Tim Admin :

NO	ADMIN	JABATAN	NO. HP	e-Mail
1.	Kepala Bidang Pengelola Informasi dan Komunikasi Publik	KABID PIKP DISKOMINFO	-	admin.lapor1@rokanhulukab.go.id
2.	Kepala Seksi Informasi Komunikasi Publik	KASI IKP	-	admin.lapor2@rokanhulukab.go.id
3.	IRWAN EFENDI	Fungsional Tertentu Informasi dan Komunikasi Publik	0811 7515 501	admin.lapor3@rokanhulukab.go.id
4.	SURIADI S.Kom	Fungsional Tertentu Informasi dan Komunikasi Publik	0813 6364 5772	admin.lapor4@rokanhulukab.go.id
5.	RINO WAHYUDI, S.I.Kom	Fungsional Tertentu Informasi dan Komunikasi Publik	0853 7520 9915	admin.lapor5@rokanhulukab.go.id

**B. PEJABAT PENGHUBUNG DAN ADMIN PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SP4N
PEMERINTAHAN KABUPATEN ROKAN HULU**

NO	OPD	PEJABAT PENGHUBUNG	ADMIN	EMAIL AKTIF
1	2	3	4	5
1.	SEKRETARIAT DAERAH	KEPALA BAGIAN HUMAS SETDA ROKAN HULU	Pelaksana pada Sekretariat Daerah Kab. Rokan Hulu Pelaksana pada Bagian Humas Setda Rokan Hulu	setda@rokanhulukab.go.id admin.lapor.setda@rokanhulukab.go.id
2.	SEKRETARIAT DPRD	SEKRETARIS DPRD Rohul	Pelaksana pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Rokan Hulu	setwan@rokanhulukab.go.id admin.lapor.setwan@rokanhulukab.go.id
3.	INSPEKTORAT	SEKRETARIS INSPEKTORAT	Pelaksana pada Bagian Administrasi dan Kepegawaian Inspektorat Rokan Hulu	inspektorat@rokanhulukab.go.id admin.lapor.inspektorat@rokanhulukab.go.id
4.	DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAH RAGA	SEKRETARIS DISDIKPORA	Pelaksana pada Bidang Pemuda dan Olahraga Disdikpora Rokan Hulu	sekretaris.disdikpora@rokanhulukab.go.id admin.lapor.disdikpora@rokanhulu.go.id
5.	DINAS KESEHATAN	SEKRETARIS DINAS KESEHATAN	Pelaksana pada Bagian, Kepegawaian dan Umum Dinas Kesehatan Rokan Hulu	diskes@rokanhulukab.go.id admin.lapor.diskes@rokanhulu.go.id
6.	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	SEKRETARIS DISDUKCAPIL	Kasubbag Perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hulu	disdukcapil@rokanhulukab.go.id admin.lapor.disdukcapil@rokanhulu.go.id
7.	DINAS PU DAN PENATAAN RUANG	SEKRETARIS PUPR	Pelaksana pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Rokan Hulu	dispupr@rokanhulukab.go.id admin.lapor.dispupr@rokanhulu.go.id
8.	DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PEMUKIMAN	SEKRETARIS DPKP	Pelaksana pada Subbag Umum, Perencanaan dan Keuangan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Rokan Hulu	dpkp@rokanhulukab.go.id admin.lapor.dpkp@rokanhulu.go.id
9.	DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA	SEKRETARIS DTPH	Pelaksana pada Bidang Pengembangan Tanaman Pangan Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Rokan Hulu	distanhor@rokanhulukab.go.id admin.lapor.distanhor@rokanhulu.go.id
10.	DINAS PETERNAKAN DAN	SEKRETARIS DISNAKBUN	Pelaksana pada Bidang Sekretariat Sub	disnakhun@rokanhulukab.go.id

	PERKEBUNAN		Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Dinas Peternakan dan Perkebunan	admin.lapor.disnakbun@rokanhulu.go.id
11.	DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN	SEKRETARIS DISPERINDAG	Pelaksana pada Bagian Umum, Perlengkapan dan Keuangan Dinas Perindag	disperindag@rokanhulukab.go.id
12.	DINAS KUKM, TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA	SEKRETARIS KUKM	Pelaksana pada Bidang Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan	admin.lapor.disperindag@rokanhulu.go.id diskoptransnaker@rokanhulukab.go.id admin.lapor.diskoptransnaker@rokanhulu.go.id
13.	DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN	SEKRETARIS DISPARBUD	Pelaksana pada Subbag. Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Rokan Hulu	disparbud@rokanhulukab.go.id admin.lapor.disparbud@rokanhulu.go.id
14.	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	SEKRETARIS DISSOSP3A	Pelaksana pada Subbag. Umum, Perlengkapan dan Keuangan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	disosp3a@rokanhulukab.go.id admin.lapor.dissosp3a@rokanhulu.go.id
15.	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA	SEKRETARIS DPMPD	Pelaksana pada DPMPD Rokan Hulu	dpmpd@rokanhulukab.go.id admin.lapor.dpmpd@rokanhulu.go.id
16.	DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB	SEKRETARIS DPPKB	Pelaksana pada Bidang Sekretariat DPPKB Rokan Hulu	dppkb@rokanhulukab.go.id admin.lapor.dppkb@rokanhulu.go.id
17.	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	SEKRETARIS DLH	Pelaksana pada Bidang Penataan Lingkungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup	dlh@rokanhulukab.go.id admin.lapor.dlh@rokanhulu.go.id
18.	DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN	SEKRETARIS DKPP	Pelaksana pada Bagian Umum Perlengkapan dan Keuangan	dkpp@rokanhulukab.go.id admin.lapor.dkpp@rokanhulu.go.id
19.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	SEKRETARIS DPMPPTSP	Pelaksana pada Bidang Data Informasi dan Promosi Investasi	dpmpptsp@rokanhulukab.go.id admin.lapor.dpmpptsp@rokanhulu.go.id
20.	DINAS SATPOL PP DAN	SEKRETARIS SATPOL PP &	Pelaksana pada Bidang Operasional dan	satpolppdamkar@rokanhulukab.go.id

	PEMADAM KEBAKARAN	DAMKAR	Pengamanan SATPOL PP DAMKAR	admin.lapor.satpolppdamkar@rokanhulu.go.id
21.	DINAS PERHUBUNGAN	SEKRETARIS DISHUB	Pelaksana pada Dinas Perhubungan Rokan Hulu	dishub@rokanhulukab.go.id
22.	DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP	SEKRETARIS DPA Rokan Hulu	Pelaksana pada Bidang Informasi dan Dokumentasi Kearsipan	admin.lapor.dishub@rokanhulu.go.id
23.	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	SEKRETARIS DISKOMINFO	Pelaksana pada Bidang Pengelola Informasi dan Komunikasi Publik	dispussip@rokanhulukab.go.id
24.	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH	SEKRETARIS BAPPEDA	Pelaksana pada Bidang Sosial Budaya dan Pemerintahan BAPPEDA Rokan Hulu	admin.lapor.dispusip@rokanhulu.go.id
25.	BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN	SEKRETARIS BKPP	Pelaksana pada Bagian Keuangan, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan BKPP Rokan Hulu	diskominfo@rokanhulukab.go.id
26.	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	SEKRETARIS BPKAD	Pelaksana pada Sekretariat BPKAD Rokan Hulu	admin4.lapor@rokanhulu.go.id
27.	BADAN PENDAPATAN DAERAH	SEKRETARIS BAPENDA	Pelaksana pada BAPENDA Rokan Hulu	bappeda@rokanhulukab.go.id
28.	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ROKAN HULU	SEKRETARIS RSUD Rokan Hulu	Pelaksana pada Bidang Keuangan RSUD Rokan Hulu	admin.lapor.bappeda@rokanhulu.go.id
28.	KEC. BANGUN PURBA	SEKRETARIS CAMAT BANGUN PURBA	Pelaksana pada Kantor Camat Bangun Purba	admin.lapor.bpkad@rokanhulu.go.id
29.	KEC. BONAI DARUSSALAM	SEKRETARIS CAMAT BONAI DARUSSALAM	Pelaksana pada Kantor Camat Bonai Darussalam	bpkad@rokanhulukab.go.id
30.	KEC. KABUN	SEKRETARIS CAMAT KABUN	Pelaksana pada Kantor Camat Kabun	admin.lapor.bpkad@rokanhulu.go.id
				admin.lapor.rsud@rokanhulukab.go.id
				bangunpurba@rokanhulu.kab.go.id
				admin.lapor.bangunpurba@rokanhulukab.go.id
				bonai@rokanhulukab.go.id
				admin.lapor.bonaidarussalam@rokanhulukab.go.id
				kabun@rokanhulukab.go.id
				admin.lapor.kabun@rokanhulukab.go.id

31.	KEC. KEPENUHAN	SEKRETARIS CAMAT KEPENUHAN	Pelaksana pada Kantor Camat Kepenuhan	kepenuhan@rokanhulukab.go.id admin.lapor.kepenuhan@rokanhulukab.go.id kepenuhanhulu@rokanhulukab.go.id admin.lapor.kepenuhanhulu@rokanhulukab.go.id
32.	KEC. KEPENUHAN HULU	SEKRETARIS CAMAT KEPENUHAN HULU	Pelaksana pada Bidang Pelayanan Umum Kantor Camat Kepenuhan Hulu	id
33.	KEC. KUNTO DARUSSALAM	SEKRETARIS CAMAT KUNTO DARUSSALAM	Pelaksana pada Kantor Camat Kunto Darussalam	kunto@rokanhulukab.go.id admin.lapor.kunto@rokanhulukab.go.id
34.	KEC. PAGARAN TAPAH DARUSSALAM	SEKRETARIS CAMAT PAGARAN TAPAH DARUSSALAM	Pelaksana pada Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam	pagarantapah@rokanhulu kab.go.id admin.lapor.pagarantapah@rokanhulukab.go.id
35.	PENDALIAN IV KOTO	SEKRETARIS CAMAT PENDALIAN IV KOTO	Pelaksana pada Kantor Camat Pendalian IV Koto	pendalian@rokanhulukab.go.id admin.lapor.pendalian@rokanhulu kab.go.id
36.	KEC. RAMBAH	SEKRETARIS CAMAT RAMBAH	Pelaksana pada Bidang Tata Pemerintahan	rambah@rokanhulukab.go.id
37.	KEC. RAMBAH HILIR	SEKRETARIS CAMAT RAMBAH HILIR	Pelaksana pada Staf Bidang PMD	admin.lapor.rambah@rokanhulu kab.go.id rambahhilir@rokanhulukab.go.id
38.	KEC. RAMBAH SAMO	SEKRETARIS CAMAT RAMBAH SAMO	Pelaksana pada Kantor Camat Rambah Samo	admin.lapor.rambahhilir@rokanhulukab.go.id rambahsamo@rokanhulu kab.go.id admin.lapor.rambahsamo@rokanhulukab.go.id
39.	KEC. ROKAN IV KOTO	SEKRETARIS CAMAT ROKAN IV KOTO	Pelaksana pada Kantor Camat Rokan IV Koto	rokan@rokanhulukab.go.id
40.	KEC. TAMBUSAI	SEKRETARIS CAMAT TAMBUSAI	Pelaksana pada Bidang PMD	admin.lapor.rokan@rokanhulukab.go.id tambusai@rokanhulukab.go.id
41.	KEC. TAMBUSAI UTARA	SEKRETARIS CAMAT TAMBUSAI UTARA	Pelaksana pada Kantor Camat Tambusai Utara	admin.lapor.tambusai@rokanhulu kab.go.id tambusaiutara@rokanhulukab.go.id admin.lapor.tambusaiutara@rokanhulukab.go.id

42.	KEC. TANDUN	SEKRETARIS CAMAT TANDUN	Pelaksana pada Kantor Camat Tandun	tandun@rokanhulukab.go.id admin.lapor.tandun@rokanhulu kab.go.id
43.	KEC. UJUNG BATU	SEKRETARIS CAMAT UJUNG BATU	Pelaksana Sub. Bagian Umum dan Perencanaan Kantor Camat Ujung Batu	ujungbatu@rokanhulukab.go.id admin.lapor.ujungbatu@rokanhulukab.go.id



BUPATI ROKAN HULU,

SUPARMAN