



**BUPATI BIREUEN
PROVINSI ACEH**

**KEPUTUSAN BUPATI BIREUEN
NOMOR 500.12.11.2/344 TAHUN 2026**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN BIREUEN TAHUN 2026**

BUPATI BIREUEN,

Menimbang : a. bahwa untuk menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, dipandang perlu Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Bireuen Tahun 2026;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan dalam suatu Keputusan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Bireuen dan Kabupaten Simeulue sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2000;

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh;

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana;

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

ed

9. Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 8 Tahun 2025 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bireuen;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Bireuen Tahun 2026, yang selanjutnya disebut “Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik” dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, Lampiran II dan Lampiran III Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bertugas :
- a. Pembina, melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bireuen;
 - b. Pengarah :
 1. memberikan arahan kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bireuen; dan
 2. membangun komitmen para pimpinan Satuan Kerja Perangkat Kabupaten Bireuen untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyesuaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bireuen.
 - c. Penanggung Jawab :
 1. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Kabupaten Bireuen; dan
 2. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Kabupaten (SKPK).
 - d. Pejabat Pengelolaan Pengaduan :
 1. mengkoordinasikan Pejabat Penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung pada Pemerintah Kabupaten Bireuen;
 2. menjalankan fungsi sebagai Admin Instansi/Admin Koordinator yang mengelola pengaduan pelayanan publik melalui Sistem Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
 3. menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi/disposisi pengaduan;
 4. mendistribusikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 5. melakukan pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bireuen;
 6. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bireuen;
 7. menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bireuen; dan

ca

8. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.
- e. Pejabat Penghubung :
1. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 2. menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;
 3. meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 4. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
 5. menyusun *frequently asked question* substansi pengaduan dari seluruh bidang/bagian atau jabatan fungsional yang disertakan;
 6. menindaklanjuti pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
 7. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola pengaduan dan/atau Admin Instansi/ Admin Koordinator mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
 8. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.
- f. Admin Koordinator Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) bertugas :
1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola pengaduan di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 2. menyalurkan pengaduan kepada pejabat penghubung pada masing-masing SKPK berdasarkan kategori pengaduan;
 3. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada SKPK;
 4. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 5. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan level nasional, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;
 6. membantu pejabat penghubung pada masing-masing SKPK dalam aspek penyiapan dan pertanggungjawaban administrasi pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR; dan
 7. melaksanakan tugas lain terkait pengelolaan pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

18

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bertanggung jawab kepada Bupati Bireuen melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Bireuen.
- KEEMPAT : Kepala Satuan Kerja Perangkat Kabupaten Bireuen selaku Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Satuan Kerja Perangkat Kabupaten Bireuen, menetapkan Pejabat Pelaksana dan Petugas Pelayanan Pengaduan pada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Kabupaten Bireuen.
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam Penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

PARAF HIERARKI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
KEPALA DISKOMINSA	
KABAG. HUKUM	

Ditetapkan di Bireuen
pada tanggal 22 April 2026

BUPATI BIREUEN,

MUKHLIS

cd

LAMPIRAN I: KEPUTUSAN BUPATI BIREUEN
NOMOR 500.12.11.2/344 TAHUN 2026
TANGGAL 22 April 2026

SUSUNAN PERSONALIA PEJABAT PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN BIREUEN
TAHUN 2026

NO	JABATAN	KEDUDUKAN	KET
1	2	3	4
1	Bupati Bireuen	Pembina	
2	Wakil Bupati Bireuen	Pembina	
3	Sekretaris Daerah Kabupaten Bireuen	Pengarah	
4	Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
5	Inspektur Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
6	Kepala Dinas Syariat Islam Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
7	Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
8	Kepala Dinas Pangan, Kelautan, dan Perikanan Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
9	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
10	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
11	Kepala Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
12	Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
13	Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
14	Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
15	Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
16	Kepala Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan UKM Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
17	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
18	Kepala Dinas Pertanahan Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
19	Kepala Dinas Pertanian dan Perkebunan Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
20	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
21	Kepala Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
22	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
23	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong, Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
24	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	

cd

1	2	3	4
25	Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
26	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
27	Kepala Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
28	Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
29	Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
30	Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
31	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
32	BLUD Rumah Sakit Umum Daerah dr. Fauziah Bireuen	Penanggung Jawab	
33	Kepala Sekretariat Majelis Permusyawaratan Ulama Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
34	Kepala Sekretariat Majelis Adat Aceh Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
35	Kepala Majelis Pendidikan Aceh Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
36	Kepala Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Bireuen	Penanggung Jawab	
37	Camat Samalanga	Penanggung Jawab	
38	Camat Simpang Mamplam	Penanggung Jawab	
39	Camat Pandrah	Penanggung Jawab	
40	Camat Jeunib	Penanggung Jawab	
41	Camat Peulimbang	Penanggung Jawab	
42	Camat Peudada	Penanggung Jawab	
43	Camat Jeumpa	Penanggung Jawab	
44	Camat Kota Juang	Penanggung Jawab	
45	Camat Juli	Penanggung Jawab	
46	Camat Kuala	Penanggung Jawab	
47	Camat Jangka	Penanggung Jawab	
48	Camat Peusangan Selatan	Penanggung Jawab	
49	Camat Peusangan Siblih Krueng	Penanggung Jawab	
50	Camat Kuta Blang	Penanggung Jawab	
51	Camat Makmur	Penanggung Jawab	
52	Camat Gandapura	Penanggung Jawab	

PARAF HIERARKI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
KEPALA DISKOMINSA	
KABAG HUKUM	

BUPATI BIREUEN.

MUKHLIS

LAMPIRAN II: KEPUTUSAN BUPATI BIREUEN
NOMOR 500.12.11.2/ 344 TAHUN 2026
TANGGAL 22 April 2026

SUSUNAN PERSONALIA PEJABAT PENGHUBUNG PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN BIREUEN
TAHUN 2026

NO	JABATAN	KEDUDUKAN	KET
1	2	3	4
1	Kabag Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
2	Kabag Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
3	Sekretaris Inspektorat Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
4	Sekretaris Dinas Syariat Islam Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
5	Sekretaris Dinas Kesehatan Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
6	Sekretaris Dinas Pangan, Kelautan, dan Perikanan Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
7	Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
8	Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
9	Sekretaris Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
10	Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
11	Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
12	Sekretaris Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
13	Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
14	Sekretaris Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan UKM Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
15	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
16	Sekretaris Dinas Pertanahan Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
17	Sekretaris Dinas Pertanian dan Perkebunan Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
18	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
19	Sekretaris Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
20	Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
21	Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong, Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
22	Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	

cd

1	2	3	4
23	Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
24	Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
25	Sekretaris Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
26	Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
27	Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
28	Sekretaris Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
29	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
30	BLUD Rumah Sakit Umum Daerah dr. Fauziah Bireuen dr. Fauziah Bireuen	Pejabat Penghubung	
31	Kasubbag Sekretariat Majelis Permusyawaratan Ulama Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
32	Kasubbag Sekretariat Majelis Adat Aceh Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
33	Kasubbag Majelis Pendidikan Aceh Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
34	Kasubbag Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Bireuen	Pejabat Penghubung	
35	Sekretaris Kecamatan Samalanga	Pejabat Penghubung	
36	Sekretaris Kecamatan Simpang Mamplam	Pejabat Penghubung	
37	Sekretaris Kecamatan Pandrah	Pejabat Penghubung	
38	Sekretaris Kecamatan Jeunib	Pejabat Penghubung	
39	Sekretaris Kecamatan Peulimbang	Pejabat Penghubung	
40	Sekretaris Kecamatan Peudada	Pejabat Penghubung	
41	Sekretaris Kecamatan Jeumpa	Pejabat Penghubung	
42	Sekretaris Kecamatan Kota Juang	Pejabat Penghubung	
43	Sekretaris Kecamatan Juli	Pejabat Penghubung	
44	Sekretaris Kecamatan Kuala	Pejabat Penghubung	
45	Sekretaris Kecamatan Jangka	Pejabat Penghubung	
46	Sekretaris Kecamatan Peusangan Selatan	Pejabat Penghubung	
47	Sekretaris Kecamatan Kuta Blang	Pejabat Penghubung	
48	Sekretaris Kecamatan Makmur	Pejabat Penghubung	
49	Sekretaris Kecamatan Gandapura	Pejabat Penghubung	

PARAF HIERARKI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
KEPALA DISKOMINSA	
KABAG HUKUM	

us

BUPATI BIREUEN,

MUKHLIS

LAMPIRAN III: KEPUTUSAN BUPATI BIREUEN
NOMOR 500.12.11.2/ 344 TAHUN 2026
TANGGAL 22 April 2026

SUSUNAN PERSONALIA ADMIN KOORDINATOR APLIKASI SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT KABUPATEN BIREUEN
TAHUN 2026

NO	JABATAN	KEDUDUKAN	KET
1	2	3	4
1	Kabid Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bireuen	Admin Koordinator	
2	Kabid Teknologi Informasi Komunikasi dan <i>E-Government</i> pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bireuen	Admin Koordinator	
3	Kabid Persandian dan Statistik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bireuen	Admin Koordinator	
4	Pranata Humas Ahli Muda pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bireuen	Admin Koordinator	
5	Pranata Komputer Ahli Muda Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bireuen	Admin Koordinator	
6	Pranata Humas Ahli Pertama Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bireuen	Admin Koordinator	

PARAF HIERARKI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
KEPALA DISKOMINSA	
KABAG HUKUM	

BUPATI BIREUEN,

MUKHLIS