



KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BONTANG  
NOMOR 06 TAHUN 2025

TENTANG

PENUNJUKAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN  
DI LINGKUNGAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BONTANG  
TAHUN 2025

KEPALA PELAKSANA  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BONTANG,

- Menimbang** :
- a. bahwa sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil ;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditunjuk Petugas Pengelola Pengaduan di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang ;
- Mengingat** :
- 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);
  - 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
  - 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  - 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;
  - 6. Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pembentukan Fungsi, Tugas, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah ;

7. Peraturan Walikota Bontang Nomor 53 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang (sebagai pedoman dalam pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang) ;
8. Peraturan Walikota Bontang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah ;

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
- KESATU** : Menunjuk Petugas Pengelola Pengaduan di Lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang;
- KEDUA** : Petugas Pengelola Pengaduan di Lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang sebagaimana dimaksud pada dictum KESATU mempunyai tugas :
1. Menerima pengaduan masyarakat secara langsung kepada penyelenggara yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan ;
  2. Menerima pengaduan masyarakat secara tidak langsung kepada penyelenggara yaitu melalui kotak pengaduan, surat, teknologi informasi seperti : telepon» faksimili, website, surat elektronik (e-mail), media penyiaran, layanan pesan singkat (SMS), atau jejaring sosial dan sejenisnya ;
  3. Melakukan pencatatan dan meneruskan pengaduan kepada bidang-bidang di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang untuk ditindaklanjuti ;
  4. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang ;
- KETIGA** : Petugas Pengelola Pengaduan sebagaimana dimakaud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang ;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan didalamnya akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bontang  
Pada Tanggal : 6 Januari 2025

Kepala Pelaksana



**H. Usman HM, ST, M.Si**

Pembina Tingkat I

NIP. 19670615 200312 1 004

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN  
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA  
BONTANG NOMOR 06 TAHUN 2025 TANGGAL  
6 JANUARI 2025 TENTANG PENUNJUKAN  
PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN DI  
LINGKUNGAN BADAN PENANGGULANGAN  
BENCANA KOTA BONTANG

SUSUNAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BONTANG

NO.	NAMA / NIP	JABATAN
1	2	3
1	Muslimin	Operator Layanan Operasional
2	Mukri	Operator Layanan Operasional
3	Agus Satriansyah	Operator Layanan Operasional
4	Juanda	Operator Layanan Operasional
5	Fadli	Operator Layanan Operasional
6	Syamsuddin	Pranata Pencarian dan Pertolongan Pemula
7	Sepriyani	Pranata Pencarian dan Pertolongan Pemula
8	Putra Pangestu Yudhistira	Pranata Pencarian dan Pertolongan Pemula



Kepala Pelaksana,

**H. Usman HM, ST, M.Si**

Pembina Tingkat I

NIP. 19670615 200312 1 004