



PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGAH

DINAS PERHUBUNGAN

Jl. Buano No. 10, Masohi
Kode Pos: 97511

Tlp/Fax : (0914) 21329
WA: 0821 9777 8708

Email : dishubmalteng001@gmail.com
Web : dishub.maltengkab.go.id

SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MALUKU TENGAH

Nomor : 550.1/07/SK/I/2025

T E N T A N G

PENUNJUKAN DAN PENETAPAN TIM PENGADUAN LAYANAN PUBLIK DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MALUKU TENGAH

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan dan menampung pengaduan masyarakat terkait pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Maluku Tengah, perlu dibentuk Tim Pengaduan yang bertanggung jawab menangani dan menindaklanjuti pengaduan secara efektif, transparan, dan akuntabel.;
- b. bahwa untuk maksud tersebut, perlu ditetapkan Surat Keputusan tentang Pembentukan Tim Pengaduan Dinas Perhubungan Kabupaten Maluku Tengah Tahun 2025.;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat II se - Maluku jo. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Ambon.;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;
7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
8. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ;
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggara Pemerintah Daerah;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan Kinerja Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM.81 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Perhubungan Kabupaten/Kota;

15. Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tengah Nomor 5 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Maluku Tengah Tahun Anggaran 2025.
16. Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas daerah Kabupaten Maluku Tengah;
17. Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 70 Tahun 2024 tentang Penjabaran APBD Kabupaten Maluku Tengah Tahun Anggaran 2025;
18. Keputusan Bupati Maluku Tengah Nomor 915.1/18 Tahun 2025, tanggal 6 Januari 2025 tentang Penetapan Persetujuan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA - OPD) Dinas Perhubungan Kabupaten Maluku Tengah Tahun Anggaran 2025.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk dan menetapkan mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Pengaduan Layanan Publik untuk jenis-jenis layanan sebagaimana tercantum dalam lajur (3) Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Yang bersangkutan sebagaimana disebutkan pada diktum KESATU sebagai Tim Pengaduan Layanan Publik mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Ketua Tim Pengaduan

- Memimpin seluruh kegiatan Tim Pengaduan.
- Menetapkan kebijakan serta strategi dalam penanganan pengaduan.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas anggota tim.
- Melakukan evaluasi dan pelaporan hasil pengaduan kepada pimpinan terkait.
- Menjamin kerahasiaan dan objektivitas dalam penanganan pengaduan.

2. Wakil Ketua Tim Pengaduan

- Membantu tugas Ketua dan menggantikan Ketua saat berhalangan hadir.
- Mengawasi pelaksanaan tugas Tim Pengaduan agar sesuai dengan prosedur.
- Berperan aktif dalam penyusunan laporan serta tindak lanjut pengaduan.

3. Sekretaris Tim Pengaduan

- Mengelola administrasi Tim Pengaduan, termasuk pencatatan dan dokumentasi pengaduan.
- Menyiapkan notulen rapat dan berkas pendukung lainnya.
- Menyusun laporan berkala terkait aktivitas pengaduan dan tindak lanjutnya.
- Menjadi penghubung komunikasi internal maupun eksternal terkait pengaduan.

4. Anggota Tim Pengaduan

- Menerima dan memverifikasi kelengkapan pengaduan yang masuk.
- Melakukan investigasi awal terkait pengaduan sesuai bidangnya.
- Memberikan rekomendasi solusi atau tindakan tindak lanjut pengaduan.
- Membantu penyusunan laporan dan dokumentasi pengaduan.

- KETIGA : Dalam melaksanakan Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab tersebut diatas seluruh anggota Tim Pengaduan mengedepankan profesionalisme, transparansi, dan komunikasi yang baik dalam penanganan pengaduan, **serta wajib** menjaga kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh selama proses penanganan pengaduan, dan selalu melakukan koordinasi secara berkala dan melaporkan progres serta hasil kepada pimpinan.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku mulai tanggal sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : M A S O H I

tanggal : 06 JANUARI 2025

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN



MUR ALI NURLETTE, S.E, M.Si

Pembina Tk.I – IV/b

NIP. 19600606 199703 1 006

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MALUKU TENGAH

NOMOR : 550.1/08/SK/I/2025

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
SERTA PENETAPAN VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT
PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN
MALUKU TENGAH

DAFTAR TIM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MALUKU TENGAH

Penanggung Jawab : Kepala Dinas

Ketua Tim : Sekretaris Dinas

Sekretaris : Kasubag. Umum dan Kepegawaian

Anggota :

- Kabid. Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Kabid. Prasarana
- Kabid Pengembangan dan Keselamatan
- Kasi. Pengoperasian dan Perawatan Prasarana
- Kasie. Lalu Lintas Dan Angkutan
- Kasubag. Perencanaan dan Evaluasi
- Analis Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan



KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN MALUKU TENGAH

MURAI MURLETTE, S.E, M.Si

Penktm Tk. I - IV/b

NIP. 19690606 199703 1 006

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MALUKU TENGAH

NOMOR : 550.1/08/SK/I/2025

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
SERTA PENETAPAN VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT
PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN
MALUKU TENGAH

DAFTAR NAMA PETUGAS DAN JENIS PENGELOLA PENGADUAN

NO.	NAMA / NIP	JENIS LAYANAN	BIDANG	KET.
1.	M. SIBATRA IDRUS, S.T NIP. 19750615 201601 1 001	PERIZINAN : 1. Penertiban Izin Penyelenggaraan Pembangunan Fasilitas Parkir. 2. Penerbitan Izin Pembangunan dan Pengoperasian Pelabuhan Pengumpan Lokal. 3. Penerbitan Izin Usaha Badan Usaha pelabuhan di Pelabuhan Pengumpan Lokal. 4. Penerbitan Izin Pengembangan Pelabuhan di Pelabuhan Pengumpan Lokal. 5. Penerbitan Izin Pengoperasian Pelabuhan Selama 24 Jam Untuk Pelabuhan Pengumpan Lokal. 6. Penerbitan Izin Pengelolaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) di dalam DLKp/DLKr Pelabuhan Pengumpan Lokal NON-PERIZINAN : 1. Retribusi Terminal 2. Retribusi Kios (di Lingkungan Terminal) 3. Retribusi Gerobak (di Lingkungan Terminal) 4. Retribusi WC Umum (di Lingkungan Terminal) 5. Retribusi Jasa Kebersihan Pelabuhan penyeberangan (ASDP) 6. Retrubusi Jasa Tambat. 7. Retribus Jasa Labuh 8. Retribusi Jasa Barang. 9. Retribusi Pas Masuk Pelabuhan.	BIDANG PRASARANA	
2.	PETRA L. KAKIAY, S.Pi NIP. 19780218 201001 1 011	PERIZINAN : 1. Penerbitn Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dalam Trayek Perdesaan dan Perkotaan. 2. Penerbitan Izin Penyelenggaraan Taksi dan Angkutan Tertentu 3. Penerbitan Izin Usaha Angkutan Laut. 4. Penerbitan Izin Usaha Angkutan Laut Pelayaran Rakyat. 5. Penerbitan Izin Usaha Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan Sesuai Tempat Domisili Perusahaan. 6. Penerbitan Izin Usaha Jasa Perawatan Kapal dan Perbaikan kapal. 7. Penerbitan Izin Pekerjaan Pengerukan Diwilayah perairan pelabuhan Pengumpan Lokal. NON-PERIZINAN : 1. Pengujian kendaraan Bermotor. 2. Retribusi Kartu Pengawasan Izin Trayek (KP) 3. Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum.	BIDANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN	

NO.	NAMA / NIP	JENIS LAYANAN	BIDANG	KET.
3.	AHMAD R. SANGADJI, SE	1. Bertugas Mengelola pengaduan mulai dari menerima semua pengaduan yang disampaikan baik secara lisan maupun tulisan melalui Surat Pengaduan maupun media elektronik (Website, Facew Book maupun WA), 2. Mendistribusikan ke petugas penyelesaian pengaduan dan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada costumer.	SEKRETARIAT	



KETUA DINAS PERHUBUNGAN,

NUR ALI NURLETTE, S.E, M.Si

Pembina Tk.I – IV/b

NIP. 19690606 199703 1 006