



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

INSPEKTORAT

Jalan Jenderal Sudirman No. 1 Telp. (0541) 733333 - 231 - 202
SAMARINDA

Samarinda, 13 Juni 2019

Kepada

Nomor : 700/1176/Itprov/II/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar.
Hal : SK. Gubernur Kaltim ttg
Tim Koordinasi Pengelolaan
LAPORI-SP4N.

Yth. Kepala Dinas Komunikasi dan
Informasi Prov. Kaltim
di -
Samarinda

Menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pelayanan Publik Secara Nasional*, maka dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. SK Gubernur Kalimantan Timur No. 700/K.303/2019 tanggal 29 April 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas *Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur* (terlampir) telah terbit.
2. Sehubungan telah terbitnya SK Gubernur Kaltim tersebut, maka kami persilahkan Saudara berkoordinasi langsung dengan Kementerian PAN-RB untuk teknis pengelolaan aplikasi LAPORI-SP4N tersebut.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

INSPEKTUR,

M. SA'DUDDIN, Ak, CA, QIA, CRMP
Pembina Utama Madya
NIP. 19640519 198503 1 001

Tembusan :

1. Gubernur Kalimantan Timur (sebagai laporan) di Samarinda
2. Wakil Gubernur Kalimantan Timur di Samarinda.
3. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda.



GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

SALINAN

KEPUTUSAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

NOMOR 700/K.303/2019

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

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) provinsi kalimantan timur;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan tim koordinasi pengelolaan pengaduan dan petugas administrator pada organisasi perangkat daerah pemerintah provinsi kalimantan timur, dengan Keputusan Gubernur Kalimantan Timur;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);

2. Undang-Undang 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 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 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 Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang 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 Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Provinsi Kalimantan Timur, dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.

- KETIGA : Untuk melancarkan tugas dan fungsi koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, sekretaris membentuk sekretariat yang berkedudukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur.
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim tersebut harus senantiasa berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan bertanggung jawab kepada Gubernur Kalimantan Timur.
- KELIMA : Segala biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Timur, melalui Inspektorat Provinsi Kalimantan Timur.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Samarinda.
pada tanggal 29 April 2019

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

ttd

ISRAN NOOR

Tembusan :

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta;
2. Wakil Gubernur Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda;
3. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda;
4. Kepala Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH PROV. KALTIM
KEPALA BIRO HUKUM,



H. SUROTO, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19620527 198503 1 006

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR NOMOR 700/K.303/2019 TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

SUSUNAN PERSONIL TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Pembina : 1. Gubernur Provinsi Kalimantan Timur
2. Wakil Gubernur Provinsi Kalimantan Timur

Penanggungjawab / Ketua : Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Sekretaris : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur

Anggota : 1. Inspektur Daerah Provinsi Kalimantan Timur
2. Kepala Biro Humas Setda Provinsi Kalimantan Timur

Pengelola Pengaduan / Admin : Sri Rezeki Marietha, S. IK
NIP. 19840327 201001 2 014
Jabatan : Pranata Humas Muda IIIc
Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Kalimantan Timur

Pejabat Penghubung Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur :

No	Nama OPD	Pejabat Penghubung
1.	Biro Organisasi Setda Prov. Kaltim	Kasubbag Tata Usaha
2.	Biro Umum Setda Prov. Kaltim	Kasubbag Tata Usaha
3.	Biro Perekonomian Setda Prov Kaltim	Kasubbag Tata Usaha
4.	Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Prov. Kaltim	Kasubbag Tata Usaha
5.	Biro Infrastruktur dan SDA Setda Prov. Kaltim	Kasubbag Tata Usaha
6.	Biro Administrasi Pembangunan Setda Prov. Kaltim	Kasubbag Tata Usaha
7.	Biro Humas Setda Prov. Kaltim	Kasubbag Tata Usaha
8.	Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Setda Prov. Kaltim	Kasubbag Tata Usaha
9.	Biro Hukum Setda Prov. Kaltim	Kasubbag Tata Usaha
10.	Sekretariat DPRD Prov. Kaltim	Kabag Umum

11.	Sekretariat KORPRI Prov. Kaltim	Kabag Umum
12.	Sekretariat KPID Prov. Kaltim	Kasubbag Tata Usaha
13.	Dinas Kesehatan Prov. Kaltim	Sekretaris
14.	Dinas Pendidikan Prov. Kaltim	Sekretaris
15.	Dinas Pekerjaan Umum dan PRPR Prov. Kaltim	Sekretaris
16.	Dinas Perhubungan Prov. Kaltim	Sekretaris
17.	Dinas Sosial Prov. Kaltim	Sekretaris
18.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Prov. Kaltim	Sekretaris
19.	Dinas Perindagkop dan UMKM Prov. Kaltim	Sekretaris
20.	Dinas Pemuda dan Olahraga Prov. Kaltim	Sekretaris
21.	Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Kaltim	Sekretaris
22.	Dinas Perkebunan Prov. Kaltim	Sekretaris
23.	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Prov. Kaltim	Sekretaris
24.	Dinas Kehutanan Prov. Kaltim	Sekretaris
25.	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Prov. Kaltim	Sekretaris
26.	Dinas Pariwisata Prov. Kaltim	Sekretaris
27.	Dinas Kelautan dan Perikanan Prov. Kaltim	Sekretaris
28.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Prov. Kaltim	Sekretaris
29.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemdes dan Kelurahan Prov. Kaltim	Sekretaris
30.	Dinas Kependudukan, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Sekretaris
31.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	Sekretaris
32.	Dinas Lingkungan Hidup Prov. Kaltim	Sekretaris
33.	Dinas Pangan, Tanaman Pangan dan Hortikultura Prov. Kaltim	Sekretaris
34.	Satuan Polisi Pamong Praja Prov. Kaltim	Sekretaris
35.	Inspektorat Daerah Prov. Kaltim	Sekretaris
36.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Prov. Kaltim	Sekretaris

37.	Badan Pendapatan Daerah Prov. Kaltim	Sekretaris
38.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Prov. Kaltim	Sekretaris
39.	Badan Penghubung	Sekretaris
40.	Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kaltim	Sekretaris
41.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Prov. Kaltim	Sekretaris
42.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Kaltim	Sekretaris
43.	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Kaltim	Sekretaris
44.	Badan Pengembangan Sumber Daya Prov. Kaltim	Sekretaris
45.	RSUD Abdul Wahab Syahrani	Wadir
46.	RSUD Kanujoso Djatiwibowo	Wadir
47.	RSUD Atma Husada Mahakam	Wadir

Samarinda, 29 April 2019

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

ttd

ISRAN NOOR

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH PROV. KALTIM
KEPALA BIRO HUKUM,



H. SUROTO, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19620527 198503 1 006

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR NOMOR 700/K. /2019 TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

SUSUNAN TUGAS TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

1. Pembina :

- a. pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan public di Provinsi Kalimantan Timur yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Timur.

2. Penanggungjawab / Ketua :

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di perangkat daerah berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Sekretaris :

- a. melakukan koordinasi terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Timur yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- b. melakukan koordinasi atas kebijakan dan petunjuk teknis yang dibuat dalam rangka penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Timur;
- c. melakukan koordinasi atas pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di perangkat daerah, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- d. melakukan koordinasi atas evaluasi dan kinerja pengelolaan pengaduan;
- e. melakukan koordinasi atas pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
- f. melakukan koordinasi atas pemantauan secara berkala terhadap kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di perangkat daerah, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan.

4. Anggota :

- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat terlambat;
- 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/penanggungjawab; dan
- e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggungjawab/ketua.

Pengelola Pengaduan / Admin :

- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada perangkat daerah 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 serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
- e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!-SP4N untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

Pejabat Penghubung :

- a. menginformasikan pengaduan kepada Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah untuk ditindak lanjuti;
- b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah; dan
- d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah.

Ditetapkan di Samarinda.
pada tanggal 29 April 2019

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

ttd

ISRAN NOOR

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH PROV. KALTIM
KEPALA BIRO HUKUM,



H. SUROTO, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19620527 198503 1 006