



GUBERNUR LAMPUNG
KEPUTUSAN GUBERNUR LAMPUNG
NOMOR : G/ 343 /B.09/HK/2019

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT
DAERAH PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG**

GUBERNUR LAMPUNG,

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) pada Pemerintah Provinsi Lampung;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Gubernur Lampung tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Lampung;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;

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

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;

6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

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 Pedoman *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional;

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 17 Tahun 2017;

Memperhatikan : Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke Dalam Aplikasi LAPOR!-SP4N;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG.

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Lampung dengan Susunan Personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Pembina :

- a. memberikan arahan secara umum kepada Tim Administrasi dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada Pemerintah Provinsi Lampung; dan
- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten/Kota se Provinsi Lampung.

2. 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; dan
- c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Wakil Ketua :

- a. membantu Ketua melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;

- b. membantu Ketua melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. membantu Ketua dalam mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

4. Sekretaris :

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

5. 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; dan
- e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.

6. Tim Admin :

- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- 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; dan
- e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

7. Pejabat Penghubung

- a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;

- b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja; dan
- d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

KETIGA : Biaya yang dikeluarkan akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Lampung pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung dan masing-masing Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Lampung.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Telukbetung
pada tanggal **25 APRIL** 2019

GUBERNUR LAMPUNG.

TTD

M. RIDHO FICARDO

Tembusan:

- 1. Ketua DPRD Provinsi Lampung di Telukbetung;
- 2. Inspektur Provinsi Lampung di Bandar Lampung;
- 3. Kepala Bappeda Provinsi Lampung di Telukbetung;
- 4. Kepala Badan Keuangan Daerah Provinsi Lampung di Telukbetung;
- 5. Kepala Biro Hukum Setda. Provinsi Lampung di Telukbetung;

LAMPIRAN : KEPUTUSAN GUBERNUR LAMPUNG
NOMOR : G/ 343 /B.09/HK/2019
TANGGAL : 25 APRIL 2019

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG.**

A. TIM KOORDINASI

- I. Pembina : 1. Gubernur Lampung
2. Wakil Gubernur Lampung
- II. Ketua : Sekretaris Daerah Provinsi Lampung
- III. Wakil Ketua : 1. Inspektur Provinsi Lampung
2. Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Provinsi Lampung
- IV. Sekretaris : Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Lampung
- V. Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung
2. Kepala Badan Keuangan Daerah Provinsi Lampung
3. Kepala Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Lampung
4. Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Lampung

**B. PENGELOLA PENGADUAN/
ADMINISTRATOR**

- : 1. Sekretaris Inspektorat Provinsi Lampung
- 2. Kepala Bagian Ketatalaksanaan Biro Organisasi Setda Provinsi Lampung
- 3. Kepala Bidang Informatika Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung
- 4. Kepala Sub Bidang Pengolahan Jaringan Teknologi dan Sistem Informasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung.
- 5. Kepala Sub Bagian Dokumentasi Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Lampung.

C. PEJABAT PENGHUBUNG

- : 1. Sekretaris pada Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung
- 2. Kasubbag Tata Usaha pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Lampung
- 3. Kasubbag Umum pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek Provinsi Lampung
- 4. Kasubbag Tata Usaha pada Seluruh Biro di Setda Provinsi Lampung
- 5. Kasubbag Tata Usaha pada seluruh UPTD Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.

GUBERNUR LAMPUNG.

TTD

M. RIDHO FICARDO