



## **GUBERNUR LAMPUNG**

**KEPUTUSAN GUBERNUR LAMPUNG  
NOMOR : G/ 181 /B.07/HK/2021**

### **TENTANG**

### **PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG**

#### **GUBERNUR LAMPUNG,**

Menimbang : bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, perlu membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung dan menetapkannya dengan Keputusan Gubernur 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
  5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
  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 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional;
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;

11. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung;

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 : **KEPUTUSAN GUBERNUR TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG.**

KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 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. 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 di terima, 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 diadakan 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 : 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 23 - 3 - 2021

**GUBERNUR LAMPUNG,**



**ARINAL DJUNAIDI**

Tembusan:

1. Ketua DPRD Provinsi Lampung di Telukbetung;
2. Inspektur Provinsi Lampung di Bandar Lampung;
3. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Lampung di Telukbetung;
4. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Lampung di Telukbetung;
5. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Lampung di Telukbetung;
6. Masing-masing anggota Tim yang bersangkutan.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN GUBERNUR LAMPUNG  
NOMOR : G/ 181 /B.07/HK/2021  
TANGGAL: 23-3-2021

**SUSUNAN PERSONALIA TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG**

- A. Tim Pembina
- 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 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung.
  - V. Anggota : 1. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Lampung.  
2. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.  
3. Kepala Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.  
4. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.  
5. Kepala Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
- B. Tim Admin : 1. Kepala Bagian Tatalaksana Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.  
2. Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung.
- C. Pejabat Penghubung : 1. Sekretaris pada Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.  
2. Kasubbag Tata Usaha Rumah Sakit Jiwa Provinsi Lampung.  
3. Kasubbag Umum Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.  
4. Kasubbag Tata Usaha pada seluruh Biro Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.  
5. Kasubbag Tata Usaha pada seluruh UPTD Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.

**GUBERNUR LAMPUNG,**



**ARINAL DJUNAIDI**