



BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
KEPUTUSAN BUPATI KUTAI TIMUR
NOMOR : 555/K.583/2023
TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR

BUPATI KUTAI TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, baik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) maupun melalui kanal pengaduan lainnya, di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur, maka dipandang perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur;
- b. bahwa mereka yang nama dan jabatannya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang mampu melaksanakan tugas dan layak untuk ditetapkan dalam Tim dimaksud;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3896), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3962);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6841);
4. 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);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1026);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Republik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
10. Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 21 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Pembentukan Tim Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur, dengan susunan dan 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 : Tim Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur menggantikan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Pengaduan Online Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Kutai Timur yang telah dibentuk pada Tahun 2021.
- KEEMPAT : Mencabut Keputusan Bupati Kutai Timur Nomor 555/K.199/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Pengaduan Online Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Kutai Timur.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kutai Timur melalui Anggaran masing-masing Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Timur.

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bilamana ternyata diketahui ada terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perbaikan dan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sangatta
pada tanggal 30 Oktober 2023

BUPATI KUTAI TIMUR,



ARDIANSYAH SULAIMAN

Salinan keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Timur, di Sangatta.
2. Inspektur Inspektorat Kabupaten Kutai Timur, di Sangatta.
3. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kutai Timur, di Sangatta.
4. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kutai Timur, di Sangatta.
5. Masing-masing yang bersangkutan.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN BUPATI KUTAI TIMUR
NOMOR : 555/K.583/2023
TENTANG PEMBENTUKAN TIM KELEMBAGAAN
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
KUTAI TIMUR.

SUSUNAN DAN PERSONIL TIM KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI
TIMUR

- | | | |
|---|---|---|
| I. Pembina | : | Bupati Kutai Timur |
| II. Pengarah | : | Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Timur |
| III. Penanggung Jawab di Perangkat Daerah masing-masing | : | 1. Seluruh Kepala Perangkat Daerah di Kabupaten Kutai Timur
2. Seluruh Kepala Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah di Kabupaten Kutai Timur |
| IV. Pejabat Pengelola Pengaduan | : | Kepala Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kutai Timur |
| V. Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah masing-masing | : | 1. Seluruh Sekretaris Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Timur
2. Seluruh Sekretaris Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah di Kabupaten Kutai Timur |
| VI. Pejabat Penghubung pada Sekretariat Daerah | : | Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur |
| VII. Pejabat Pelaksana | : | 1. Seluruh Kepala Bagian/Kepala Bidang pada Perangkat Daerah atau Jabatan Fungsional yang disetarakan
2. Seluruh Inspektur Pembantu di Inspektorat Kabupaten Kutai Timur
3. Seluruh Kepala Bagian di Sekretariat Daerah
4. Pemangku jabatan fungsional di Perangkat Daerah |
| VIII. Petugas Pelayanan Pengaduan | : | 1. Admin SP4N LAPOR di level Kabupaten dan seluruh admin SP4N LAPOR di level Perangkat Daerah |

2. Petugas pengelola pengaduan di masing-masing Perangkat Daerah
3. Petugas pengelola pengaduan di masing-masing Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah

BUPATI KUTAI TIMUR,

ARDIANSYAH SULAIMAN

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN BUPATI KUTAI TIMUR
NOMOR : 555/K.583/2023
TENTANG PEMBENTUKAN TIM
KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR.

URAIAN TUGAS TIM KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN KUTAI TIMUR

- I. Pembina : Melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur
- II. Pengarah : a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur;
b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur; dan
c. bertanggung jawab kepada Pembina dalam hal pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur.
- III. Penanggung Jawab : a. memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di Perangkat Daerahnya masing-masing;
b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
c. bertanggung jawab kepada Pengarah dalam hal pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Perangkat Daerahnya masing-masing.
- IV. Pejabat Pengelola Pengaduan : a. mengkoordinasikan Pejabat Penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur;
b. menjalankan fungsi sebagai admin Kabupaten Kutai Timur yang mengelola pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR;
c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;
d. mendistribusikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;

- e. melakukan pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur;
- f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur;
- g. menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur;
- h. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada masyarakat; dan
- i. bertanggung jawab kepada Pembina melalui Pengarah dalam hal pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur.

V. Pejabat Penghubung

- a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau Jabatan Fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
- b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;
- c. meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
- d. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
- e. menyusun *frequently asked questions* (FAQ) substansi pengaduan;
- f. menindaklanjuti pengaduan berdasarkan *frequently asked questions* (FAQ);
- g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
- h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana; dan
- i. bertanggung jawab kepada Penanggungjawab dalam hal pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

VI. Pejabat Pelaksana

- a. menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat dan tuntas;
- b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;
- c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan sehingga penanganan pengaduan selesai;

- d. memberikan informasi kepada pejabat penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan; dan
 - e. bertanggung jawab kepada Penanggungjawab dalam hal tindak lanjut/penyelesaian pengaduan di Perangkat Daerah.
- VII. Petugas Pelayanan : Pengaduan
- a. melakukan proses penerimaan, pencatatan, dan verifikasi terhadap pengaduan baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung di Perangkat Daerah;
 - b. melakukan penginputan pengaduan ke dalam SP4N LAPOR;
 - c. memberikan tanda terima pengaduan berupa formulir tanda terima untuk pengaduan secara langsung, dan/atau kode *tracking* pengaduan SP4N LAPOR;
 - d. menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi pengaduan setelah proses verifikasi pengaduan selesai dilaksanakan;
 - e. meminta kelengkapan terkait informasi pengaduan kepada Pengadu jika pengaduan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan;
 - f. melakukan distribusi pengaduan kepada Pejabat Penghubung apabila substansi pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked questions* (FAQ);
 - g. melakukan distribusi pengaduan sesuai jenis pengaduannya kepada Perangkat Daerah atau APIP sesuai dengan kewenangannya; dan
 - h. bertanggungjawab kepada Pejabat Penghubung dan Penanggungjawab dalam hal pelaksanaan pelayanan pengaduan di Perangkat Daerah.

BUPATI KUTAI TIMUR,



ARDIANSYAH SULAIMAN