



GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR: 188.44/913 /DISKOMINFO/2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DAN PETUGAS ADMINISTRATOR DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR), perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
 - b. bahwa Tim yang disebutkan namanya dalam Keputusan Gubernur ini dipandang cakap dan mampu dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Gubernur tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5578) 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 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2015 Nomor 6 Seri E);
11. Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2015 Nomor 29 Seri E);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Gubernur ini.

KEDUA : Tim Koordinasi dan Petugas Administrator sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Pembina, bertugas:

1. berkewajiban menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
2. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

b. Penanggung Jawab, Ketua dan Sekretaris, bertugas;

1. melakukan Pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;

2. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
 3. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
- c. Anggota, bertugas;
1. melakukan Koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 2. merencanakan, melakukan sinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 3. melaksanakan informasi pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah dan masyarakat;
 4. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab; dan
 5. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.
- d. Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Utama, bertugas:
1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk ditindaklanjuti;
 2. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau Pejabat Pelayanan Publik di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 3. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara Pelayanan Publik dan Organisasi Penyelenggara;
 4. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan

5. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Nasional (SP4N), untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

- KETIGA : Untuk menunjang tugas Pengelola Pengaduan dan Administrator Utama pada Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, dibantu oleh Pejabat Penghubung dari Perangkat Daerah.
- KEEMPAT : Penetapan nama Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA, ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- KELIMA : Tim Koordinasi dan Petugas Administrator sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Gubernur Kepulauan Bangka Belitung.
- KEENAM : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- KETUJUH : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 17 Oktober 2021

WAKIL GUBERNUR
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,


ABDUL FATAH

Tembusan disampaikan Kepada Yth.:

1. Gubernur Kepulauan Bangka Belitung (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
3. Inspektur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
4. Kepala Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR: 188.44/913 /DISKOMINFO/2021
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DAN PETUGAS ADMINISTRATOR DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA
BELITUNG

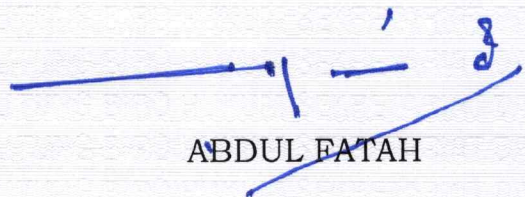
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

- I. Pembina : 1. Gubernur Kepulauan Bangka Belitung
2. Wakil Gubernur Kepulauan Bangka Belitung
- II. Penanggung Jawab : Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- III. Ketua : Inspektorat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- IV. Sekretaris : Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- V. Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
2. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- VI. Pengelola Pengaduan : 1. Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
2. Kepala Bidang e-Government dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
3. Inspektur Pembantu Bidang Pembangunan, Sosial, Ekonomi dan Budaya pada Inspektorat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
4. Kepala Bagian Tata Laksana pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
5. Kepala Seksi Aplikasi dan Pemberdayaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

6. Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Kemitraan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
7. Kepala Subbagian Tata Laksana Pelayanan Publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

- VII. Administrator Utama :
1. Riswanto,A.Md (Pranata Komputer Mahir pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)
 2. Ellni Indah Ranofa, SE (Analisis Pelayanan Publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)
 3. Darmawan (Calon Pranata Komputer Pelaksana Muda pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)
 4. Adhitya Dwie Prawira (Calon Pranata Komputer Pelaksana Pemula Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)

WAKIL GUBERNUR
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



ABDUL FATAH