



GUBERNUR JAMBI

KEPUTUSAN GUBERNUR JAMBI

NOMOR 1102/KEP-GUB/DISKOMINFO-5.3/2018

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN,
ADMINISTRATOR DAN PEJABAT PENGHUBUNG APLIKASI LAPORI-SP4N
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI JAMBI**

GUBERNUR JAMBI,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, dipandang perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPORI) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Provinsi Jambi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Gubernur Jambi;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 75) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);

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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. 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 2015 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. 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);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
13. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jambi (Lembaran Daerah Provinsi Jambi Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jambi Nomor 8);

Memperhatikan : Nota Dinas Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi Perihal Laporan Hasil Kunjungan Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka asesmen unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah, Tanggal 10 September 2018.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU

: Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat LAPORI, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi Tahun 2018, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEDUA

: Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas :

1. Pembina

- a. pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Provinsi Jambi 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 Jambi.

2. Penanggungjawab/ 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. 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. melaksanakan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat.
- d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/ Penanggung Jawab; dan
- e. anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/ Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/ 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.

5. 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 : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan Gubernur ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jambi.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jambi

pada tanggal 29 - 10 - 2018

Pt. GUBERNUR JAMBI,



Tembusan:

1. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi.
2. Inspektur Provinsi Jambi.
3. Kepala Bappeda Provinsi Jambi.
4. Kepala BAKEUDA Provinsi Jambi.
5. Kepala BKD Provinsi Jambi.
6. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Jambi.

LAMPIRAN KEPUTUSAN GUBERNUR JAMBI
NOMOR 1102/KEP-GUB/DISKOMINFO-5.3/2018
TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
PENGADUAN, ADMINISTRATOR DAN PEJABAT PENGHUBUNG
APLIKASI LAPORI-SP4N DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
PROVINSI JAMBI

SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN, ADMINISTRATOR
DAN PEJABAT PENGHUBUNG APLIKASI LAPORI-SP4N DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI JAMBI

I. Tim Pengarah

- a. Pembina : Gubernur Jambi
- b. Ketua : Sekretaris Daerah Provinsi Jambi
- c. Anggota :
 - 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi
 - 2. Inspektur Provinsi Jambi
 - 3. Kepala Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Jambi
 - 4. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Jambi
 - 5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi
 - 6. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jambi
 - 7. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jambi
 - 8. Kepala Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi
 - 9. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi
 - 10. Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

- II. 1 Tim Admin/Pengelolaan : 1. Kepala Bagian Pelayanan Media dan Dokumentasi Biro Humas dan Protokol Provinsi Jambi
Telpon : (0741) 60467
Email : humas@jambiprov.go.id
2. Kasi Pengelolaan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi
Telpon : (0741) 66269
Email : egovernment@jambiprov.go.id
3. Daryono, S.IP
Pelaksana Inspektorat Provinsi Jambi
Telpon : (0741) 61606
Email : itprovjambi@yahoo.com

- III. Pejabat/Petugas Penghubung di Organisasi Perangkat Daerah
- :1. Kepala Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi
 2. Sekretaris Dinas Pemberdayaan Perempuan, dan Pengendalian Penduduk, Perlindungan Anak Provinsi Jambi
 3. Sekretaris Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jambi
 4. Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi
 5. Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jambi
 6. Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi
 7. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi
 8. Sekretaris Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Peternakan Provinsi Jambi
 9. Kepala Bagian Kepegawaian Setda dan Analisis Jabatan Biro Organisasi Setda Provinsi Jambi
 10. Kepala Bagian Perencanaan Kebutuhan Barang dan Evaluasi, Monitoring Badan Milik Daerah Biro Pengelolaan Barang Milik Daerah Setda Provinsi Jambi
 11. Kepala Bagian Pelayanan Umum Biro Umum Setda Provinsi Jambi
 12. Kepala Bidang Deposit Pengembangan Koleksi, Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi
 13. Kepala Bagian Sosial, Kemasyarakatan, Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Biro Kesejahteraan Rakyat dan Kemasyarakatan Setda Provinsi Jambi
 14. Kepala Bagian Perundang-Undangan Biro Hukum Setda Provinsi Jambi
 15. Kepala Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Provinsi Jambi
 16. Kepala Bagian Umum dan Humas Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi
 17. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penghubung Daerah Provinsi Jambi
 18. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda Provinsi Jambi

19. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jambi
20. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro, Biro Pemerintah dan Otonomi Daerah Setda Provinsi Jambi
21. Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi Dinas Kehutanan Provinsi Jambi
22. Kepala Sub Bagian Hukum, Kepegawaian dan Umum Dinas Kesehatan Provinsi Jambi
23. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jambi
24. Kepala Seksi Pengaduan Informasi dan Peningkatan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi
25. Kepala Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jambi
26. Kepala Seksi Kerjasama dan Industri Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi
27. Kepala Seksi Pengaduan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jambi
28. Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi Dinas Perkebunan Provinsi Jambi
29. Kepala Sub Bagian Program Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi
30. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jambi
31. Kepala Sub Bagian Informasi dan Grafika Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Jambi
32. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro Pembangunan dan Kerjasama Setda Provinsi Jambi
33. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jambi
34. Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Jambi
35. Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi
36. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi

37. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah
Provinsi Jambi
38. Elyzarmi,SE,ME Pengawas Pendataan dan
Informasi Dinas Perhubungan Provinsi Jambi
39. Ilham Khalik,SH,MH Pelaksana Inspektorat
Provinsi
40. H.Agus Salim,SE,ME Pelaksana Dinas Sosial,
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi
Jambi
41. Ferry Apriyanda Putra, ST Pelaksana Dinas
Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi
42. Yessi Amelia Putriana,S.Psi Fungsional Analisis
Kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah
Provinsi Jambi
43. Firmansyah,S.KM Pelaksana Rumah Sakit Jiwa
Daerah Provinsi Jambi

