



GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR: 188.44/1094 /DISKOMINFO/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 000.9.3.4/3310/SJ Tanggal 26 Juni Tahun 2023 tentang Hasil Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR! oleh Pemerintah Daerah Tahun 2022;
- b. bahwa sehubungan dengan upaya tindak lanjut dari hasil evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) yang cepat, tuntas, terkoordinasi, dan dapat dipertanggungjawabkan, perlu membentuk Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Gubernur tentang Pembentukan Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik 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 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 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (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 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 2 Seri D);
11. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 Nomor 3 Seri E);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Gubernur ini.

KEDUA

: Tim Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Pembina:

1. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik di lingkup 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 aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik di lingkup Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

b. Penanggungjawab, Ketua dan Sekretaris:

1. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan di lingkup Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
2. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan; dan
3. memimpin, mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik di lingkup Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

c. Anggota:

1. melakukan Koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
2. merencanakan, melakukan sinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik;
3. melaksanakan informasi aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik kepada organisasi perangkat daerah lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan masyarakat;
4. melaporkan kinerja pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik kepada Pembina/ Penanggung Jawab; dan
5. melaksanakan tugas terkait pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.

d. Tim Admin:

1. melaksanakan bimbingan teknis, implementasi penerapan aplikasi SP4N LAPOR! kepada pengguna lingkup unit organisasi perangkat daerah;
2. mengelola pembuatan, pengaktifan dan penonaktifan, serta pendistribusian akun pengguna aplikasi SP4N LAPOR! lingkup unit organisasi perangkat daerah;
3. melakukan penanganan permasalahan teknis terkait aplikasi SP4N LAPOR!.

- e. **Tim Pengelola Pengaduan:**
1. menerima aspirasi dan/atau pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
 2. menyalurkan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik kepada pejabat penghubung pada unit organisasi perangkat daerah berdasarkan kategori pengaduan;
 3. melakukan pemantauan atas penanganan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik pada unit organisasi perangkat daerah;
 4. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional SP4N-LAPOR! untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;
 5. melakukan konsolidasi hasil evaluasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik yang diterima, penyebab, serta penyelesaiannya; dan
 6. menyiapkan dan menyusun rekapitulasi pengelolaan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik secara berkala.
- f. **Pejabat Penghubung:**
1. memberikan informasi aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik kepada pimpinan organisasi perangkat daerah untuk ditindaklanjuti;
 2. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik;
 3. menyiapkan konsep tanggapan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik berdasarkan hasil koordinasi;
 4. menjawab tanggapan kepada pelapor melalui SP4N LAPOR!;
 5. melakukan rekapitulasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi dan/atau pengaduan yang diterima, penyebab, serta penyelesaian terhadap aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik;
 6. memberikan laporan atas tindak lanjut aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik kepada pimpinan organisasi perangkat daerah.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

KEEMPAT : Pada saat Keputusan Gubernur ini mulai berlaku:
a. Keputusan Gubernur Nomor: 188.44/504/XI/2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
b. Keputusan Gubernur Nomor: 188.44/913/DISKOMINFO/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 25 September 2023

Pj. GUBERNUR
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

SUGANDA PANDAPOTAN PASARIBU

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang.
2. Kepala BAKUDA Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR : 188.44/1037 /DISKOMINFO/2023
TANGGAL : 2023
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

**TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

- I. Pembina : Pj. Gubernur Kepulauan Bangka Belitung
- II. Penanggungjawab : Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- III. Ketua : Inspektur 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. Tim Admin : 1. Kepala Bidang *e-Government* dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
2. Pranata Komputer Ahli Muda Fungsi Sub Koordinator Aplikasi dan Pemberdayaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
3. Pejabat Fungsional Pranata Komputer dan Pelaksana Bidang *e-Government* dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- VII. Tim Pengelola Pengaduan : 1. Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
2. Inspektur Pembantu Bidang Pembangunan, Sosial, Ekonomi dan Budaya Inspektorat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
3. Kepala Bagian Tata Laksana Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
4. Pranata Hubungan Masyarakat Fungsi Sub Koordinator Komunikasi Publik dan Kemitraan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
5. Pejabat Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat dan Pelaksana Bidang Informasi Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

VIII. Pejabat Penghubung

No.	Nama Perangkat Daerah	Jabatan
1.	Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
2.	Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
3.	Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
4.	Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
5.	Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
6.	Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
7.	Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
8.	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
9.	Dinas Pariwisata, Kebudayaan dan Kepemudaan Olahraga Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
10.	Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
11.	Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
12.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
13.	Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
14.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
15.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
16.	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
17.	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Prov. Kep. Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
18.	Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
19.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
20.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
21.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
22.	Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
23.	Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
24.	Badan Penghubung Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
25.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
26.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum

No.	Nama Perangkat Daerah	Jabatan
27.	Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
28.	Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
29.	Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
30.	Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
31.	Biro Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
32.	Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
33.	Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
34.	UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum
35.	UPTD Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Sub Bagian Umum

Pj. GUBERNUR
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

SUGANDA PANDAPOTAN PASARIBU