



BUPATI KUTAI KARTANEGARA

PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

KEPUTUSAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA

NOMOR 406 /SK-BUP/HK/2021

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH

BUPATI KUTAI KARTANEGARA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu dibentuk Tim sebagaimana dimaksud;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a tersebut diatas, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah.

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6), Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

3. 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);

4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. 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);

7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

8. 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);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengadaan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2010 Nomor 16);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2020 Nomor 128);
15. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 78 Tahun 2020 tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2020 Nomor 74).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah, dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum **KESATU** melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut :

a. Pembina :

- 1) berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan
- 2) memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

b. Penanggung Jawab/Ketua :

- 1) melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di Perangkat Daerahnya, 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 pengelolaan pengaduan masyarakat.

c. Anggota :

- 1) melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan status pengaduan terlihat lamban;
- 2) merencanakan, mensinkronkan, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) menyampaikan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- 4) melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penangguna Jawab;
- 5) melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/ Ketua.

d. Pengelola Pengaduan / Tim Admin :

- 1) melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- 2) menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Perangkat Daerah atau Pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- 3) melakukan pemantuan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Perangkat Daerah;
- 4) melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang terima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- 5) menyalurkan pengaduan koordinator Pengelolaan Pengaduan Nasional, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Pengaduan *Online* Rakyat, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

e. Pejabat Penghubung :

- 1) menginformasikan pengaduan kepada kepala Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
- 2) berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- 3) memberikan jawaban atau tanggapan atas aduan yang masuk melalui akun SP4N LAPOR! Perangkat Daerah;
- 4) memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Perangkat Daerah.

f. Admin Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Pengaduan *Online* Rakyat Perangkat Daerah:

- 1) melakukan pemantauan atas pengaduan yang masuk terkait Perangkat Daerah dilingkungannya pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Pengaduan *Online* Rakyat;
- 2) menyampaikan Pengaduan kepada pejabat Penghubung;
- 3) menginput Jawaban pengaduan pada Perangkat Daerah dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Pengaduan *Online* Rakyat.

KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;

- KEEMPAT : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun Anggaran 2021;
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tenggarong
pada tanggal 29 September 2021
BUPATI KUTAI KARTANEGARA,



EDI DAMANSYAH

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Ketua DPRD Kabupaten Kutai Kartanegara di Tenggarong
2. Assisten Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegar di Tenggarong
3. Inspektur Kabupaten Kutai Kartanegara di Tenggarong
4. Kepala BAPPEDA Kabupaten Kutai Kartanegara di Tenggarong
5. Kepala BPKAD Kabupaten Kutai Kartanegara di Tenggarong

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
NOMOR 406 /SK-BUP/HK/2021 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2021
TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH**

A. Tim Koordinasi

- I. Pengarah** : 1. Bupati Kutai Kartanegara
2. Wakil Bupati Kutai Kartanegara
- II. Penanggung Jawab/Ketua** : Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara
- III. Anggota** : 1. Inspektur Kabupaten Kutai Kartanegara
2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara
- IV. Pengelola Pengaduan /Tim Admin:**
 - 1. Kepala Bidang Pengelolaan Layanan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara
 - 2. Kepala Seksi Pengelolaan Opini Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara
 - 3. Kepala Seksi Layanan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara
 - 4. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara
 - 5. M.Agri Winata, S.ST
Nip. 19740525 200312 1 006
(Staf Seksi Pengelolaan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara)
- V. Pengelola Aduan Publik Pada Perangkat Daerah:**
 - 1. Nara Hubung : Sekretaris Organisasi Perangkat Daerah
 - 2. Administrator : Kepala Sub Bagian Umum dan Ketatalaksanaan Pada Perangkat Daerah

B. DAFTAR PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH

NO	OPD	NAMA HUBUNG	ADMINISTRATOR
1	Sekretariat Daerah	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
2	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	Kepala Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian
3	Inspektorat	Sekretaris pada Inspektorat	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
4	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	Sekretaris pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
5	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Sekretaris pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
6	Dinas Kelautan dan Perikanan	Sekretaris pada Dinas Kelautan dan Perpustakaan	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
7	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Sekretaris pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
8	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Sekretaris Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
9	Dinas Kesehatan	Sekretaris pada Dinas Kesehatan	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
10	Dinas Ketahanan Pangan	Sekretaris pada Dinas Ketahanan Pangan	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
11	Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris pada Dinas Komunikasi dan Informatika	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan

NO	OPD	NAMA HUBUNG	ADMINISTRATOR
12	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	Sekretaris pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil menengah	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
13	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	Sekretaris pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
14	Dinas Pariwisata	Sekretaris pada Dinas Pariwisata	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
15	Dinas Pekerjaan Umum	Sekretaris pada Dinas Pekerjaan Umum	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
16	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Sekretaris pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
17	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Sekretaris pada Dinas Pemberdayaan dan Perlindungan Anak	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
18	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
19	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Sekretaris pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
20	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Sekretaris pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
21	Dinas Perhubungan	Sekretaris pada Dinas Perhubungan	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
22	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Sekretaris pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan

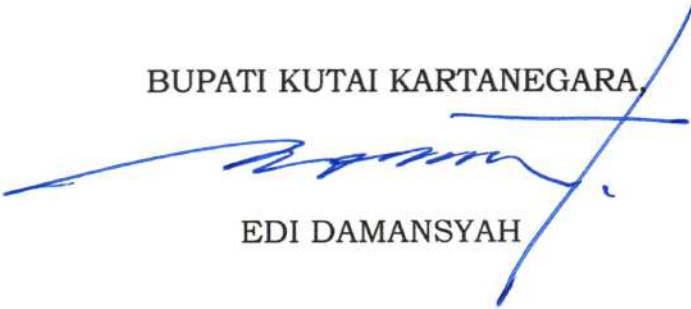
NO	OPD	NAMA HUBUNG	ADMINISTRATOR
23	Dinas Perkebunan	Sekretaris pada Dinas Perkebunan	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
24	Dinas Pertanahan dan Penataan ruang	Sekretaris pada Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
25	Dinas Pertanian dan Peternakan	Sekretaris pada Dinas Pertanian dan Peternakan	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
26	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	Sekretaris pada Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
27	Dinas Sosial	Sekretaris pada Dinas Sosial	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
28	Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja	Sekretaris pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
29	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Sekretaris pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
30	Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Masyarakat	Sekretaris pada badan Kesatuan Bangsa dan Politik Masyarakat	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
31	Badan Pendanggulan Bencana Daerah	Sekretaris pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
32	Badan Pendapatan Daerah	Sekretaris pada Badan Pendapatan Daerah	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
33	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	Sekretaris pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan

NO	OPD	NAMA HUBUNG	ADMINISTRATOR
34	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	Sekretaris pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
35	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Sekretaris pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
36	Satuan Polisi Pamong Praja	Sekretaris pada Satuan Polisi Pamong Praja	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
37	Sekretariat Korpri	Sekretaris Pada Sekretariat Korpri	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
38	RSUD Aji Batara Agung Dewa Sakti	Kepala Bagian Tata Usaha pada RSUD Aji Batara Agung Dewa Sakti	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
40	RSUD AM Parikesit	Kepala Bidang Pelayanan Medis pada RSUD AM Parikesit	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
41	RSUD Dayaku Raja	Kepala Bidang Pengembangan Hukum dan Humas pada RSUD Dayaku Raja	Kepala Bagian Umum dan Ketatalaksanaan
42	Kecamatan Anggana	Sekretaris Camat pada Kecamatan Anggana	Kepala Seksi Pelayanan Umum
43	Kecamatan Kembang Janggut	Sekretaris Camat pada Kecamatan Kembang Janggut	Kepala Seksi Pelayanan Umum
44	Kecamtan Kenohan	Sekretaris Camat pada Kecamatan Kenohan	Kepala Seksi Pelayanan Umum

NO	OPD	NAMA HUBUNG	ADMINISTRATOR
45	Kecamatan Tabang	Sekretaris Camat pada Kecamatan Tabang	Kepala Seksi Pelayanan Umum
46	Kecamatan Loa Janan	Sekretaris Camat pada Kecamatan Loa Janan	Kepala Seksi Pelayanan Umum
47	Kecamatan Loa Kulu	Sekretaris Camat pada Kecamatan Loa Kulu	Kepala Seksi Pelayanan Umum
48	Kecamatan Muara Wis	Sekretaris Camat pada Kecamatan Muara Wis	Kepala Seksi Pelayanan Umum
49	Kecamatan Marang Kayu	Sekretaris Camat pada Kecamatan Marang Kayu	Kepala Seksi Pelayanan Umum
50	Kecamatan Muara Badak	Sekretaris Camat pada Kecamatan Muara badak	Kepala Seksi Pelayanan Umum
51	Kecamatan Muara Jawa	Sekretaris Camat pada Kecamatan Muara Jawa	Kepala Seksi Pelayanan Umum
52	Kecamatan Muara Kaman	Sekretaris Camat pada Kecamatan Muara Kaman	Kepala Seksi Pelayanan Umum
53	Kecamatan Muara Muntai	Sekretaris Camat Pada Kecamatan Muara Muntai	Kepala Seksi Pelayanan Umum
54	Kecamatan Samboja	Sekretaris Camat pada Kecamatan Samboja	Kepala Seksi Pelayanan Umum
55	Kecamatan Sanga - Sanga	Sekretaris Camat pada Kecamatan Sanga - Sanga	Kepala Seksi Pelayanan Umum

NO	OPD	NAMA HUBUNG	ADMINISTRATOR
56	Kecamatan Sebulu	Sekretaris Camat pada Kecamatan Sebulu	Kepala Seksi Pelayanan Umum
57	Kecamatan Tenggarong	Sekretaris Camat Pada Kecamatan Tenggarong	Kepala Seksi Pelayanan Umum
58	Kecamatan Tenggarong Seberang	Sekretaris Camat pada Kecamatan Tenggarong Seberang	Kepala Seksi Pelayanan Umum
59	Kecamatan Bangun Kota	Sekretaris Camat pada Kecamatan Kota Bangun	Kepala Seksi Pelayanan Umum

BUPATI KUTAI KARTANEGARA



EDI DAMANSYAH

DOKUMEN SARANA PENGADUAN

1.	Petugas Khusus	
2.	Meja Kursi	

SP4N LAPOR BULAN AGUSTUS 2025

NIHIL

