



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)

Website: <https://dpmptsp.kaltimprov.go.id> email: dpmptsp.kaltim@gmail.com,

Facebook : Dpmptsp Kalimantan Timur, Twitter : @dpmptsp_kaltim, Instagram : dpmptsp.kaltim

Jl. Basuki Rahmat No. 56 Telp : (0541) 7807960, Whatsapp : 085173066557

SAMARINDA 75112

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR

NOMOR 337/140.2/DPMPTSP-V/II/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN SISTEM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA ONLINE RAKYAT (LAPOR) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang : a. bahwa dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu Membentuk Tim Pengelolaan Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Secara Online Rakyat (LAPOR) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2023; dan
- b. bahwa sesuai huruf a tersebut di atas, perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2023.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1106);
2. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);

6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
- 8.. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road M *Perekonomian Administrasi dan Pembangunan* ap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
10. Peraturan Daerah Gubernur Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 65 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016);
12. Pergub Kaltim Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 8).

Memperhatikan : Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 700/K.303/2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Petugas Administrator Pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Membentuk Tim Pengelolaan Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Secara Online Rakyat (LAPOR) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2023

KESATU : Tim Pengelolaan Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Secara Online Rakyat (LAPOR), dengan susunan dan uraian tugas tersebut di bawah ini :

1. PEMBINA

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- a. Memberikan arahan secara umum kepada anggota Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Secara Online Rakyat (LAPOR) Pada Dinas Penanaman

Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

- b. Memberikan Pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

2. KETUA

KEPALA BIDANG LAYANAN PENGADUAN, ADVOKASI DAN INFORMASI PERIZINAN

- a. Melakukan pemantauan anggota secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di DPMPSTSP Prov. Kaltim, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan
- b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. ADMIN / PEGAWAI

1. KEPALA SEKSI LAYANAN PENGADUAN DAN ADVOKASI PERIZINAN

2. PEGAWAI SEKSI LAYANAN PENGADUAN DAN ADVOKASI PERIZINAN

- a. Melakukan koordinasi untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. Menyampaikan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- c. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina dan Ketua;
- d. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan Pembina dan Ketua;
- e. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4NLAPOR di level Provinsi untuk ditindaklanjuti; dan
- f. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima penyelenggara pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- g. Menambah dan menghapus Petugas Admin di lingkungan DPMPSTSP Prov. Kaltim atas perintah Pembina.

KEDUA : Masa kerja Tim Pengelolaan Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Secara Online Rakyat (LAPOR) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2023, berakhir tanggal 31 Desember 2023.

KETIGA : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini tidak dibebankan pada DPA-DPMPSTSP Prov. Kaltim Tahun Anggaran 2023.

- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkannya.
- KELIMA : Apabila keputusan Kepala Dinas ini dikemudian hari terdapat kesalahan / kekhilafan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada Tanggal : 18 Januari 2023

KEPALA DINAS,



PUGUH HARJANTO, S.STP., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197908101998021001

Tembusan Kepada Yth :

1. Gubernur Kalimantan Timur (sebagai laporan)
2. Wakil Gubernur Kalimantan Timur
3. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur
4. Asisten Perekonomian Administrasi dan Pembangunan Setda Prov. Kaltim
5. Petugas Admin yang bersangkutan
6. Arsip.