



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Raya El Tari Nomor 52

Kupang

**KEPUTUSAN GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR**

**NOMOR : 140/KEP/HK/2024**

**TENTANG**

**PENGELOLA PENGADUAN**

**DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

**TAHUN 2024**

**GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR,**

**Menimbang** : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, perlu dibentuk Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Gubernur tentang Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2024;

**Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2022 tentang Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6810);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499).

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan :**

**KESATU** : Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2024.

**KEDUA** : Susunan keanggotaan Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan rincian tugasnya adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

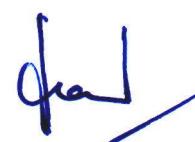
**KETIGA** : Dalam melaksanakan tugasnya, Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA bertanggung jawab kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur.

**KEEMPAT** : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun Anggaran 2024.

**KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Desember 2024.

Ditetapkan di Kupang  
pada tanggal 16 April 2024

a.n. GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR  
SEKRETARIS DAERAH,



**KOSMAS D. LANA**

**Tembusan :**

1. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia di Jakarta;
2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia di Jakarta;
3. Ketua Ombudsman Republik Indonesia di Jakarta;
4. Kepala Kantor Staf Presiden Republik Indonesia di Jakarta;
5. Pj. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang.

PARAF HIERARKI	
Asisten Pemerintahan Dan Kesra	f
Plt. Kepala Biro Hukum	k
Kabag. Peraturan Perundang- Undangan Kab/Kota	h

**LAMPIRAN****KEPUTURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR****NOMOR : 140 /KEP/HK/2024****TANGGAL : 16 April 2024****TENTANG PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2024**

**SUSUNAN KEANGGOTAAN PENGELOLA PENGADUAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
TAHUN 2024**

<b>NO</b>	<b>NAMA/JABATAN</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>	<b>RINCIAN TUGAS</b>
1.	Gubernur Nusa Tenggara Timur	Pembina	melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah Provinsi NTT
2.	Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur	Pengarah	<ol style="list-style-type: none"><li>memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi NTT; dan</li><li>membangun komitmen para Pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi NTT</li></ol>
3.	Kepala Perangkat Daerah Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur	Penanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"><li>memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Perangkat Daerah; dan</li><li>melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.</li></ol>
4.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur	Pejabat Pengelola Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"><li>mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi NTT;</li><li>menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pengelolaan Publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);</li></ol>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>3. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;</li> <li>4. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;</li> <li>5. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi NTT;</li> <li>6. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi NTT;</li> <li>7. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi NTT; dan</li> <li>8. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada Masyarakat.</li> </ol>
5.	<p>a.Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi NTT</p> <p>b.Sekretaris/Kepala Bagian yang membidangi Sekretariat pada Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur</p>	Pejabat Penghubung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau Jabatan Fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;</li> <li>2. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;</li> <li>3. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;</li> <li>4. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;</li> <li>5. menyusun <i>frequently asked question</i> substansi Pengaduan dari seluruh Unit Kerja Eselon (UKE) III atau jabatan fungsional yang disetarakan;</li> <li>6. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan <i>frequently asked question</i>;</li> <li>7. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan Langkah yang dilakukan untuk mempercepatan penyelesaian; dan</li> <li>8. melakukan monitoring dan evaluasi atas Pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.</li> </ol>

6.	a. Kepala Biro pada Setda Provinsi NTT b. Kepala Bidang/Kepala Bagian/Inspektur Pembantu atau jabatan Fungsional yang disetarakan dan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi NTT	Pejabat Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;</li> <li>memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;</li> <li>memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan</li> <li>memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan Langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan;</li> </ol>
7.	Yunnir Melany Kiu, S.Sos, M.Si/Analis Publikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur	Petugas Pengelola Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>membantu Pejabat Pengelola Pengaduan dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;</li> <li>membantu Pejabat Pengelola Pengaduan dalam mendistribusikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang; dan</li> <li>membantu Pejabat Pengelola Pengaduan dalam Menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi NTT.</li> </ol>
8.	Marianus Sabu, A.Md/Pengelola Database pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur		

a.n. GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR  
SEKRETARIS DAERAH,



**KOSMAS D. LANA**

PARAF HIERARKI	
Asisten Pemerintahan Dan Kesra	R
Plt. Kepala Biro Hukum	W
Kabag. Peraturan Perundangan Undangan Kab/Kota	H