



GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR

KEPUTUSAN GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR NOMOR : 155 /KEP/HK/2025

TENTANG

TIM PENGELOLA MeJa Rakyat PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2025

GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR,

Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;

b. bahwa untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a, Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur telah menyediakan layanan pengaduan MeJa Rakyat secara *online* maupun *offline* bagi masyarakat;

c. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui MeJa Rakyat sebagaimana dimaksud pada huruf b, perlu ditetapkan Tim Pengelola MeJa Rakyat;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Gubernur tentang Tim Pengelola MeJa Rakyat Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2025;

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 diubah beberapa kali 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. Undang-Undang ...

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Tim Pengelola MeJa Rakyat Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2025.
- KEDUA : Susunan Keanggotaan dan rincian tugas dari Tim Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dibantu oleh Petugas Pengelola dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT : Tim Pengelola dan Petugas Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dan Diktum KETIGA bertanggungjawab kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur.
- KELIMA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun Anggaran 2025.
- KEENAM : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku sejak tanggal 1 Maret 2025 sampai dengan 31 Desember 2025.

Ditetapkan di Kupang
pada tanggal 8 Mei 2025

GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR,

Ttd

E. MELKIADES LAKA LENA

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. Ketua DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,



ODERMAKS SOMBU, SH, M.A, M.H
NIP. 196609181986021001

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR

NOMOR : 155 /KEP/HK/2025

TANGGAL : 8 Mu 2025

TENTANG TIM PENGELOLA MeJa Rakyat PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN TAHUN 2025

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA MeJa Rakyat
PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN 2025

NO	NAMA/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	RINCIAN TUGAS
1.	Gubernur Nusa Tenggara Timur	Pembina	melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap Tim dalam melaksanakan tugas pengelolaan MeJa Rakyat Pemerintah Provinsi NTT.
2.	Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur		
3.	Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur	Pengarah	<ul style="list-style-type: none">a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan MeJa Rakyat Pemerintah Provinsi NTT; danb. membangun komitmen para Pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan/aspirasi yang di terima di MeJa Rakyat (<i>online</i> dan <i>offline</i>).
4.	Asisten Administrasi Umum Sekda Provinsi NTT	Penanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none">a. memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan/aspirasi yang di terima di MeJa Rakyat (<i>online</i> dan <i>offline</i>); danb. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan/aspirasi yang di terima di MeJa Rakyat (<i>online</i> dan <i>offline</i>).
5.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT	Koordinator	<ul style="list-style-type: none">a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi NTT;b. menjalankan fungsi koordinasi secara internal dan eksternal terhadap pengaduan/aspirasi yang masuk baik secara <i>online</i> dan <i>offline</i>;c. menunjuk petugas pelayanan MeJa Rakyat untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;

			<ul style="list-style-type: none"> d. mendistribusikan pengaduan (melalui Admin) kepada Pejabat Penghubung yang berwenang; e. melakukan pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan/aspirasi yang di terima di MeJa Rakyat (<i>online</i> dan <i>offline</i>) Pemerintah Provinsi NTT; f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pengaduan/aspirasi yang di terima di MeJa Rakyat (<i>online</i> dan <i>offline</i>) Pemerintah Provinsi NTT; g. menyusun laporan kinerja pengaduan/aspirasi yang di terima di MeJa Rakyat (<i>online</i> dan <i>offline</i>) Pemerintah Provinsi NTT; dan h. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan MeJa Rakyat kepada Masyarakat.
6.	Kepala Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Provinsi NTT	Pejabat Penghubung	<ul style="list-style-type: none"> a. menindaklanjuti pengaduan/aspirasi dalam waktu yang sesingkat- singkatnya atau 3x24 jam; b. melakukan koordinasi dengan petugas/pejabat/staff yang berkompeten untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan/aspirasi sesuai dengan kewenangannya; c. menunjuk petugas/pejabat/staff untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan; d. meneruskan Pengaduan kepada petugas/pejabat/staff sesuai dengan kewenangannya; e. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan; f. menyusun/dokumentasikan aduan/aspirasi yang masuk sebagai bahan laporan kepada pimpinan melalui Penanggung Jawab dan/atau Koordinator; g. memberikan informasi kepada Admin MeJa Rakyat mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan/aspirasi yang dilakukan.

7.	Sylvia Cornelia Francis, S.Psi.,MPHM/ Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT	Admin MeJa Rakyat	<ul style="list-style-type: none"> a. menerima, mencatatkan, memverifikasi dan mendistribusikan pengaduan/aspirasi via aplikasi WhatsApp; b. membantu Koordinator memfollow-up pengaduan/aspirasi kepada Pejabat Penghubung yang berwenang; dan c. membantu Koordinator dalam menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan/aspirasi yang diterima di MeJa Rakyat baik secara <i>online</i> dan <i>offline</i>.
8.	Yunnir Melany Kiu, S.Sos, M.Si/ Penelaah Teknis Kebijakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT		

GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR,

Ttd

E. MELKIADES LAKA LENA

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM.



ODERMAKS SOMBU, SH, M.A, M.H
NIP. 196609181986021001

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR

NOMOR : 155 /KEP/HK/2025

TANGGAL : 8 Mei 2025

TENTANG TIM PENGELOLA MeJa Rakyat PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2025

SUSUNAN KEANGGOTAAN PETUGAS PENGELOLA MeJa RAKYAT
PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN 2025

NO	NAMA/JABATAN	NOMOR KONTAK	RINCIAN TUGAS
1	Rammy Kadiwano, S.Sos.,M.Si/Pranata Humas Ahli Muda pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT	081322070186	<ul style="list-style-type: none">a. menerima, mencatat, memverifikasi dan mendistribusikan pengaduan/aspirasi via aplikasi WhatsApp melalui Admin MeJa Rakyat;b. membantu Koordinator dalam menindaklanjuti pengaduan/aspirasi kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;c. membantu Koordinator dalam menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan/aspirasi yang diterima di MeJa Rakyat baik secara <i>online</i> dan <i>offline</i>;d. menyampaikan rekapan laporan pengaduan/aspirasi harian yang diterima baik secara <i>online</i> dan <i>offline</i>; dane. menyusun laporan pelaksanaan kegiatan mingguan.
2	Linberthi Duma, S.S/Pengelola Database pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT	085240177576	
3	Steanly A. Djawa, STr.IP/Pengelola Database pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT	081246396712	
4	Valentina Liliana Sanam, SE/Kasie Pembinaan, Pengawasan dan Penyuluh pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi NTT	081238004240	
5	Alexander S. Muda, S.P/Kasie Penyelidikan dan Penyidikan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi NTT	085253816041	
6	Mosez Sinlae, SH/Penelaah Teknis Kebijakan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi NTT	085239141749	

NO	NAMA/JABATAN	NOMOR KONTAK	RINCIAN TUGAS
7	Maria Gradiana Bili, S.Sos.,MM/Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada Biro Organisasi Setda Provinsi NTT	081339209220	<ul style="list-style-type: none"> a. menerima, mencatat, memverifikasi dan mendistribusikan pengaduan/aspirasi via aplikasi WhatsApp melalui Admin MeJa Rakyat;
8	Theresia Firmiati Gelok, SE.,MM/Penelaah Teknis Kebijakan pada Biro Organisasi Setda Provinsi NTT	082236126405	<ul style="list-style-type: none"> b. membantu Koordinator dalam menindaklanjuti pengaduan/aspirasi kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
9	Elischa Liany Chintia Klaas, S.Kom/Pranata Komputer Ahli Pertama pada Biro Organisasi Setda Provinsi NTT	085738745304	<ul style="list-style-type: none"> c. membantu Koordinator dalam menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan/aspirasi yang diterima di MeJa Rakyat baik secara <i>online</i> dan <i>offline</i>;
10	Lukas Liku Sait,S.P.,M.Sc.,CGAA/Kepala Sub Bagian Administrasi Umum dan Keuangan pada Inspektorat Daerah Provinsi NTT	081246132008	<ul style="list-style-type: none"> d. menyampaikan rekapan laporan pengaduan/aspirasi harian yang diterima baik secara <i>online</i> dan <i>offline</i>; dan
11	Yohanes Joni, SH.,MM/Pengawas Pemerintahan Muda pada Inspektorat Daerah Provinsi NTT	081238999567	<ul style="list-style-type: none"> e. menyusun laporan pelaksanaan kegiatan mingguan.
12	Umbu Ndulla Pally, SE.,MM/Auditor Muda pada Inspektorat Daerah Provinsi NTT	08113814789	

NO	NAMA/JABATAN	NOMOR KONTAK	RINCIAN TUGAS
13	Tatas Medimesa Pello, S.Sos/Kepala Bidang Ideologi, Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi NTT	081353819727	<ul style="list-style-type: none"> a. menerima, mencatat, memverifikasi dan mendistribusikan pengaduan/aspirasi via aplikasi WhatsApp melalui Admin MeJa Rakyat; b. membantu Koordinator menindaklanjuti pengaduan/aspirasi kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
14	Christin L. Conterius, S.Sos,MM/ Analis Kebijakan Ahli Muda pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi NTT	082229410007	<ul style="list-style-type: none"> c. membantu Koordinator dalam menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan/aspirasi yang diterima di MeJa Rakyat baik secara <i>online</i> dan <i>offline</i>; d. menyampaikan rekapan laporan pengaduan/aspirasi harian yang diterima baik secara <i>online</i> dan <i>offline</i>; dan
15	Triahyuni E. Goran, S.STP, M.Sos/ Penelaah Teknis Kebijakan Analis Kebijakan Ahli Muda pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi NTT	082236262363	<ul style="list-style-type: none"> e. menyusun laporan pelaksanaan kegiatan mingguan.

GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR,

Ttd

E. MELKIADES LAKA LENA

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

ODERMAKS SOMBU, SH, M.A, M.H
NIP. 196609181986021001