



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PERKEBUNAN

Jl. M.T. Haryono Samarinda Kode Pos 75124
Telepon : (0541) 748660, 736852 Fax. (0541) 748382
Website : <http://perkebunan.kaltimprov.go.id> Email : disbun@kaltimprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
Nomor : 188.4/ 034 /KPTS-DISBUN/2023

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGELOLA DAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2023

KEPALA DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang** :
- Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, perlu menetapkan Tim Pengelola dan Pengaduan Masyarakat Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
 - Bahwa penetapan Tim Pengelola dan Pengaduan Masyarakat Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur tersebut perlu diterbitkan melalui Keputusan Kepala Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
 - Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam daftar lampiran Keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas selaku Tim Pengelola dan Pengaduan Masyarakat Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur.
- Mengingat** :
- Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Undang - Undang Nomor 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan;
 - Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;
 - Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
 - Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;
 - Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 74 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
 - Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 105 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi UPTD pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
 - Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 700/K.32/2017 tentang Pengangkatan Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan Pada Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.



Disbunkaltim



Dinas Perkebunan Prov. Kaltim

BerAKHLAK



Lampiran 1 : Keputusan Kepala Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur
Nomor : 188.4/ 034 /Kpts-Disbun/2023
Tanggal : 10 Januari 2023

**PENETAPAN TIM PEJABAT PENGELOLA DAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2023**

Penanggung Jawab Kegiatan : Kepala Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur

Ketua : Sekretaris

Sekretaris : Kepala Sub Bagian Umum

Bidang Klarifikasi, Penanganan dan : 1. Kepala Bidang Usaha
Penyelesaian Pengaduan : 2. Sub Koordinator Penanganan Konflik Usaha
3. M. Azhrar Munir, SP

Bidang Pelayanan dan Pengelolaan : 1. Sub Koordinator Perencanaan Program
Pengaduan (Operator SP4N Lapor) : 2. Muhammad Reza Pahlevi, S.Hut
3. Ervinnia Oktaviani, SH

Bidang Pengolah Data dan Klasifikasi : 1. Pejabat Pengawas
Pengaduan : 2. Pejabat Administrator (Fungsional Penyetaraan)

KEPALA DINAS,

Ir. Ujang Rachmad, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19690120 199403 1 014

Lampiran 2 : Keputusan Kepala Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur
Nomor : 188.4/034/Kpts-Disbun/2023 tanggal 10 Januari 2023

**URAIAN TUGAS TIM PEJABAT PENGELOLA DAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2023**

1. Penanggung Jawab

- a. Memberikan arahan dan pembinaan terhadap pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur.

2. Ketua

- a. Menyusun kerangka acuan dan konsep administrasi lainnya dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
- b. Melaksanakan kegiatan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
- c. Melakukan koordinasi konsolidasi terkait kegiatan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur kepada Inspektorat Provinsi Kalimantan Timur;
- d. Dalam melaksanakan tugasnya Ketua bertanggung jawab kepada Penanggung Jawab.

3. Sekretaris

- a. Melakukan koordinasi dalam rangka pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
- b. Melakukan pelaksanaan administrasi pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, korespondensi dan penyediaan meja pengaduan;
- c. Melakukan koordinasi dalam rangka pemberian pelayanan atas pengaduan masyarakat;
- d. Melakukan verifikasi atas pengaduan masyarakat;
- e. Melakukan koordinasi dalam rangka penanganan dan penyelesaian atas pengaduan masyarakat;
- f. Menyusun laporan akhir pelaksanaan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
- g. Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretaris bertanggung jawab kepada Ketua.

4. Bidang Klarifikasi, Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

- a. Melaksanakan kajian atas dampak dan konsekuensi atas pengaduan masyarakat sesuai dengan Peraturan Perundang – undangan yang berlaku;
- b. Melaksanakan kebijakan dan asistensi pelaksanaan klarifikasi, penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat;
- c. Memberikan rekomendasi dan pertimbangan terkait klarifikasi, penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat;
- d. Melakukan koordinasi dalam rangka klarifikasi, penanganan dan penyelesaian atas pengaduan masyarakat;
- e. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Klarifikasi, Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan bertanggung jawab kepada Ketua.

5. Bidang Pengolah Data dan Klarifikasi Pengaduan

- a. Melakukan klarifikasi, penghimpunan dan pendataan atas pengaduan masyarakat yang masuk;
- b. Menyusun bahan jawaban berdasarkan materi sesuai syarat teknis yang telah ditentukan;
- c. Memberikan saran dan masukan dalam proses penyelesaian permasalahan yang ada;
- d. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pengolah Data dan Klarifikasi Pengaduan bertanggung jawab kepada Ketua.

6. Bidang Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan (Operator SP4N Lapor)

- a. Melakukan pelaksanaan administrasi pelayanan pengaduan, dokumentasi, korespondensi baik melalui aplikasi SP4N Lapor maupun di meja pengaduan;
- b. Melakukan koordinasi dalam rangka pemberian pelayanan atas pengaduan masyarakat yang masuk;
- c. Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat;
- d. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan bertanggung jawab kepada Ketua.

KEPALA DINAS,


Ir. Ujang Rachmad, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19690120 199403 1 014