



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

SEKRETARIAT DAERAH

Jln. Dr. Sam Ratulangi No. 101 Palu 94111
 Telp. (0451) 421411 – 421412 Faks. (0451) 421412 – 421411
 Email : info@sultengprov.go.id, website : www.sultengprov.go.id

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH
 NOMOR : 900.12.6.5-72/DEKPS/2025

TENTANG

TIM KOORDINASI, ADMINISTRATOR TEKNIS DAN ADMINISTRATOR PENGHUBUNG
 SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
 PROVINSI SULAWESI TENGAH
 TAHUN 2025

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH,

Menimbang : a. bahwa seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak lagi dilakukan secara manual melainkan melalui aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

b. bahwa dalam rangka penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah yang efektif, efisien, cepat, terkoordinasi, terintegrasi, responsif, informatif, transparan, dan akuntabel diperlukan tim koordinasi dan administrator untuk pelaksanaannya;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Tim Koordinasi, Administrator Teknis dan Administrator Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2025;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, 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 6858);

2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6777);

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Tim Koordinasi, Administrator Teknis dan Administrator Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2025 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Daerah ini.

KEDUA : Tim Koordinasi, Administrator Teknis dan Administrator Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

A. Tim Koordinasi:

1. Pembina:

- a) menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran dengan baik dan memadai; dan
- b) memberikan pembinaan, arahan, *advice* dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah;

2. Penanggungjawab/Ketua:

- a) melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan pada Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b) melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c) memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi dan penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;

3. Anggota:

- a) melakukan koordinasi dengan administrator teknis dan administrator penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b) merencanakan, mensinkronisasi, mengonfirmasikan rencana program dan rencana pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c) melaksanakan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;

- d) melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab; dan
- e) melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/Ketua;

B. Administrator Teknis:

1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR! di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
2. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
3. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan; dan

C. Administrator Penghubung:

1. menginformasikan pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja untuk ditindaklanjuti;
2. berkoordinasi dengan administrator teknis penyelenggara atas tindaklanjut pengaduan serta hambatan dan/atau kendala terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja; dan
4. bertanggung jawab dan memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja.

KETIGA : Pendanaan yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan Sekretaris Daerah ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun Anggaran 2025.

KEEMPAT : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

PARAF KOORDINASI	
ASISTEN ADMINISTRASI UMUM	
KA. DKIPS	X
KA. BIRO HUKUM	
KABID. INFORMASI & KOMUNIKASI PUBLIK	
JF :	

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 13 JANUARI 2025

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
SULAWESI TENGAH,



LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
SULAWESI TENGAH
NOMOR : 900.12.6.5.72/DK-IPS/2025
TENTANG
TIM KOORDINASI, ADMINISTRATOR TEKNIS DAN
ADMINISTRATOR PENGHUBUNG SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2025

TIM KOORDINASI, ADMINISTRATOR TEKNIS DAN ADMINISTRATOR PENGHUBUNG

A. TIM KOORDINASI

1	Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Tengah	Penanggung Jawab/Ketua
2	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah	Anggota
3	Inspektur Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah	Anggota
4	Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Sulawesi Tengah	Anggota

B. ADMINISTRATOR TEKNIS SP4N LAPOR UTAMA

NO	PERANGKAT DAERAH	PENANGGUNGJAWAB	REDAKTUR	WEB ADMIN
1	Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah Bidang IKP	Pengelola Teknis Kebijakan	Renny Ariani	1. Putri A. Parampasi 2. Muh. Sukma Amanda 3. Ahyain 4. Riski Setiawan 5. Erma Oktavia
2	Biro Organisasi Setda Provinsi Sulawesi Tengah	Nuraini	Moh. Irham Riansyah	Moh. Irham Riansyah

9

				5. Wiwin Sari Mangesa
27	Sekretaris Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Sekretaris Dinas	Andi Eka Musdar	Fajar Anugerah
28	Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Sekretaris Badan	Dinwar	1. I Ketut Arya Switra 2. Intan Fratika Febriyols Tandoso
29	Sekretaris Badan Riset dan Inovasi Daerah	Sekretaris Badan	Lidyasari S. Ambanaga	Iwan Setiawan
30	Sekretaris Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah			
31	Sekretaris Badan Pendapatan Daerah	Sekretaris Badan	Rina Setiawati	1. Abdurrachman Akbar 2. Ayu Apriliyani
32	Sekretaris Badan Kepegawaian Daerah	Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum	Bambang Ardiansyah	Muh. Triputra
33	Sekretaris Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	Kepala Sub Bagian Program, Keuangan Dan Aset	1. Dini Ariesta 2. Mansyur	1. Budi Audianto 2. Imam Hidayat 3. Sandi Gunawan
34	Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum	Gustiningsih	Moh. Dwiky Anugrah
35	Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah	Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum	Moh. Syafri	Ainun Nazifah
36	Kepala Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik Biro Organisasi Sekretariat Daerah	Maryani Suni	Moh. Ashri	Moh. Ashri
37	Kepala Bagian Umum dan Keuangan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah			
38	Sekretaris Inspektorat Daerah	Inspektur Pembantu Khusus (Irbansus)	Rini Apsari	1. Ryan Perwira 2. Deden Fathurakhman 3. Bagus Prasetyo
39	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja	Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum	Berlian	1. Nurwahida 2. Triwahyuni 3. Asriani

40	Wakil Direktur (Umum) BLUD. UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Undata	Kepala Bidang Rekam Medik	Shinta Kusumadewi	Nengsih
41	Wakil Direktur (Umum) BLUD. UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Madani	Kepala Seksi Kepegawaian dan Umum	1. Ferdiansyah 2. Ahmad Radifa	1. dr. Riany 2. Yogi

PARAF KOORDINASI	
ASISTEN ADMINISTRASI UMUM	
KA. DKIPS	
KA. BIRO HUKUM	
KABID. INFORMASI & KOMUNIKASI PUBLIK	
JF :	

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

NOVALINA