



# **GUBERNUR BANTEN**

**KEPUTUSAN GUBERNUR BANTEN  
NOMOR 63 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI BANTEN**

**GUBERNUR BANTEN,**

- Menimbang** : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, perlu menetapkan Keputusan Gubernur tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
  3. 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 6841);
  4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan 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 Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

Memperhatikan : Nota Dinas Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten Nomor 488/091-Diskominfo/2024 tertanggal 29 Januari 2024 perihal Permohonan Penetapan Keputusan Gubernur Banten.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :
- KESATU** : Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten dengan susunan kelembagaan dan rincian tugas sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Pelaksanaan Keputusan ini merupakan bagian dari penilaian kinerja.
- KETIGA** : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- KEEMPAT** : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Serang  
pada tanggal 26 Februari 2024

Pj. GUBERNUR BANTEN,



AL MUKTABAR

Tembusan:

1. Inspektur Daerah Provinsi Banten;
2. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Banten.

SUSUNAN KELEMBAGAAN DAN RINCIAN TUGAS PENGELOLA  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
PROVINSI BANTEN

A. Susuna Kelembagaan

- Pembina : Gubernur Banten.
- Pengarah : Sekretaris Daerah Provinsi Banten.
- Penanggungjawab : Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten.
- Pejabat Pengelola Pengaduan : Kepala Dinas Komunikasi, Infomatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten.
- Pejabat Penghubung : Para Sekretaris Perangkat Daerah dan Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi Banten.
- Pejabat Pelaksana : Kepala Bidang/Kepala Bagian/Inspektur Pembantu atau Jabatan Fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan Kepala Biro di Sekretariat Daerah Provinsi Banten.

B. Rincian Tugas

- Pembina : Melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan dilingkungan Pemerintah Daerah.
- Pengarah : 1. Memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;  
2. Membangun komitmen para pemimpin Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilingkungan Pemerintah Daerah.

- Penanggungjawab : 1. Memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah;
2. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.
- Pejabat Pengelola Pengaduan : 1. Mengoordinasikan pejabat penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
2. Menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola pengaduan pelayanan publik melalui SP4N;
3. Menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;
4. Mendistribusikan pengaduan kepada pejabat penghubung yang berwenang;
5. Melakukan pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
6. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
7. Menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
8. Melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.
- Pejabat Penghubung : 1. Berkoordinasi dengan pejabat pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
2. Menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;
3. Meneruskan pengaduan kepada pejabat pelaksana sesuai dengan kewenangannya;

4. Memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
5. Menyusun *frequently asked question* substansi pengaduan;
6. Menindaklanjuti pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
7. Memberikan informasi kepada pejabat pengelola pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
8. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pejabat Pelaksana

- :
1. Menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat dan tuntas;
  2. Memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;
  3. Memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan pengaduan selesai;
  4. Memberikan informasi kepada pejabat penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.

Pj. GUBERNUR BANTEN,



AL MUKTABAR