



**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](mailto: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** :
- a. 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;
  - b. Bahwa penetapan Tim Pengelola dan Pengaduan Masyarakat Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur tersebut perlu diterbitkan melalui Keputusan Kepala Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
  - c. 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** :
1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Undang - Undang Nomor 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan;
  4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;
  5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
  6. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;
  7. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 74 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
  8. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 105 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi UPTD pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur;
  9. 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.



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

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

Bidang Pengolah Data dan Klasifikasi  
Pengaduan : 1. Pejabat Pengawas  
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,

