



GUBERNUR SULAWESI TENGAH

KEPUTUSAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH
NOMOR : 500.12.10/117/DKIPS-G.ST/2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, ADMINISTRATOR TEKNIS DAN
ADMINISTRATOR PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

GUBERNUR 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 Gubernur tentang Pembentukan Tim Koordinasi, Administrator Teknis dan Administrator Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- 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 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);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan
KESATU :
- Membentuk Tim Koordinasi, Administrator Teknis dan Administrator Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Gubernur 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, mengoordinasikan, memonitor 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; dan
3. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan pengaduan.

C. Administrator Penghubung:

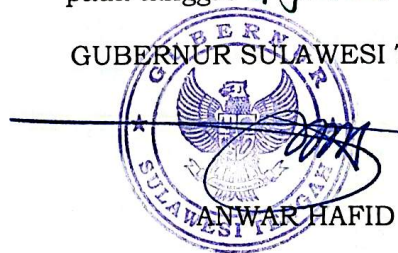
1. menginformasikan pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja untuk ditindaklanjuti;
2. berkoordinasi dengan administrator teknis penyelenggara atas tindak lanjut pengaduan serta hambatan dan/atau kendala terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan 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 : Pada saat Keputusan Gubernur ini mulai berlaku, Keputusan Gubernur Nomor 067/355/RO.ORG-G.ST/2020 tentang Tim Koordinasi, Administrator Teknis dan Administrator Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEEMPAT : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 9 Januari 2026

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,



LAMPIRAN
KEPUTUSAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH
NOMOR : 500.12.10/117/DK/PS - G.ST/2026
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, ADMINISTRATOR
TEKNIS DAN ADMINISTRATOR PENGHUBUNG SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

TIM KOORDINASI, ADMINISTRATOR TEKNIK 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 TEKNIK SP4N LAPOR UTAMA



NO	PERANGKAT DAERAH	PENANGGUNGJAWAB	REDAKTUR	ADMINISTRATOR WEB
1.	Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah Bidang IKP	Pengelola Teknis Kebijakan	Sunarmin A.Podungge	1. Putri A. Parampasi 2. Nur Safira Sari 3. Ahyain 4. Riski Setiawan 5. Erma Oktavia
2.	Biro Organisasi Setda Provinsi Sulawesi Tengah	Nuraini	Moh. Irham Riansyah	Moh. Irham Riansyah

C. ADMINISTRATOR PENGHUBUNG

NO	ADMINISTRATOR	PENANGGUNGJAWAB	REDAKTUR	ADMINISTRATOR WEB
1.	Sekretaris Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Tengah	Sekretaris Dinas	Irwansyah	Mahatir
2.	Sekretaris Dinas Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah	Sekretaris Dinas	Maqvirah	Ilham
3.	Sekretaris Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah	Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum	Hamdi	1. Muhtadi 2. Muhammad Rio 3. Zamriah
4.	Sekretaris Dinas Bina Marga dan Penataan Ruang Provinsi Sulawesi Tengah	Sekretaris Dinas	Ardiansyah	Muh. Yusuf Suni
5.	Sekretaris Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah	Budi Santoso	Moh. Faozan	Nasrudin
6.	Sekretaris Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Tengah	Sekretaris Dinas	Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum	1. Arnold P. Bontong 2. Reven Habel Liwan
7.	Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tengah	Sekretaris Dinas	Kepala Sub Bagian Program	1. Syahriana 2. Rahmi A. Lagienta 3. Farid Pramudito 4. Galang Gemerlang

42.	Wakil Direktur (Umum) BLUD UPT Rumah Sakit Umum Daerah Madani	Kepala Seksi Kepegawaian dan Umum	1. Ferdiansyah 2. Ahmad Radifa	1. Andri 2. Ivana Sarlota 3. Ika Putri
-----	---	-----------------------------------	-----------------------------------	--

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

ANWAR HAFID