



## **GUBERNUR SUMATERA BARAT**

KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA BARAT  
NOMOR 065 - 763 - 2017

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM ADMINISTRATOR DAN PENUNJUKAN PEJABAT PENGHUBUNG  
PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)  
SISTEM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Administrator dan menugaskan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ( LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkannya dengan keputusan Gubernur;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang – Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah – Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat;
2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;

6. Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan ;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;
14. Peraturan Gubernur Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
15. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 70 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penyusunan Penetapan Standar Pelayanan dan Pengukuran Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian, Evaluasi Penyelenggaraan, Evaluasi Kinerja Pelaksana dan Inovasi Pelayanan Publik;

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

**KESATU** : Membentuk Tim Administrator dan menunjuk Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di

lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sebagaimana tercantum dalam lampiran I dan lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tim Administrasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Pembina

- a. memberikan arahan secara umum kepada Tim Administrasi dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat; dan
- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten/Kota se Sumatera Barat.

2. Ketua/Wakil Ketua

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerja, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota

- a. melakukan koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. Merencanakan, mensinkronisasi mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. menyampaikan 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.

#### 4. Pengelola Pengaduan/ Administrator

- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
- e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!- SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

#### 5. Sekretariat

- a. merencanakan, mengatur, membina, mengelola mengkoordinasikan dan mengendalikan dan kegiatan sekretariat tentang Pengaduan pelayanan public;
- b. melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan penyusunan rencana program dan kegiatan masing masing bidang;
- c. mengendalikan pendistribusian dan mengkoordinasikan tugas-tugas bidang pengaduan pelayanan publik;
- d. mengkoordinasikan program kerja pelaksanaan pengaduan pelayanan publik.

KETIGA : Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU mempunyai tugas:

- a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Organisasi Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
- b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Organisasi Perangkat Daerah; dan

d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Organisasi Perangkat Daerah.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Barat DPA Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, dan DPA masing – masing OPD Provinsi Sumbar.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Padang  
pada tanggal 30 Agustus 2017

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

IRWAN PRAYITNO

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Sdr. Kepala Badan Keuangan Daerah Provinsi Sumatera Barat di Padang.
2. Sdr. Inspektur Provinsi Sumatera Barat di Padang.
3. Sdr. Kepala Bappeda Provinsi Sumatera Barat di Padang.

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA BARAT  
 NOMOR : 065-763- 2017  
 TANGGAL : 30 Agustus 2017  
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM ADMINISTRATOR DAN  
 PENUNJUKAN PEJABAT PENGHUBUNG  
 PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN  
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) SISTEM  
 PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
 NASIONAL (SP4N) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
 PROVINSI SUMATERA BARAT

**SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM**

No	NAMA	JABATAN /INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Irwan Prayitno,	Gubernur Sumatera Barat	Pembina
2	Nasrul Abit	Wakil Gubernur Sumatera Barat	Pembina
3	Dr.H. Ali Asmar, M.Pd	Sekretaris Daerah	Ketua
4	Drs. H.Nasir Ahmad, M.Si	Asisten Administrasi Umum	Wakil Ketua
5	Irwan, S.Sos, MM	Kepala Biro Organisasi	Anggota
6	Ir. Jeflin Luandri	Kepala Dinas Diskominfo	Anggota
7	Maswar Dedi, AP, M.Si	Kepala Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu	Anggota
8	dr.Mery Yuliasday, MARS	Dinas Kesehatan Provinsi	Anggota
9	Zainuddin, SE, M.Si	Kepala Badan Keuangan Daerah	Anggota
10	Lizda Handayani, S.Kom	Dinas Kominfo Prov.Sumbar	Admin LAPOR-SP4N
11	Ira Nia Sanita, ST	Dinas Kominfo Prov.Sumbar	Admin LAPOR-SP4N

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

**IRWAN PRAYITNO**

**LAMPIRAN II** : **KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA BARAT**  
**NOMOR** : 065-763-2017  
**TANGGAL** : 30 Agustus 2017  
**TENTANG** : SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM ADMIN DAN PEJABAT PENGHUBUNG  
PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

NO	NAMA	NAMA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	EMAIL	NO HP
1	Ira Nia Sanita,ST (Admin)	Dinas Komunikasi Dan Informasi	<a href="mailto:irianasanita@gmail.com">irianasanita@gmail.com</a>	085263948326
2	Lizda Handayani, S.Kom (Admin)	Dinas Komunikasi Dan Informasi	<a href="mailto:lidayani@gmail.com">lidayani@gmail.com</a>	082386702008
3	Habib Ghuarbi, S.Kom	Dinas Komunikasi Dan Informasi	<a href="mailto:mr.habib23@gmail.com">mr.habib23@gmail.com</a>	085274105569
4	Desi Agustin Syahril, SE	Dinas Kependudukan dan Capil	<a href="mailto:desi.agustina76@gmail.com">desi.agustina76@gmail.com</a>	082174610135
5	Nini Arlian, S.Sos, MH	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	<a href="mailto:bpkrkbprovsumbar@gmail.com">bpkrkbprovsumbar@gmail.com</a>	085356075706
6	Erismal, SE, MM	Dinas Koperasi dan UKM	<a href="mailto:kelembagaan.diskopsumbar@yahoo.com">kelembagaan.diskopsumbar@yahoo.com</a>	085263168803
7	Erman Budianto, ST	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	<a href="mailto:erman.budianto.@gmail.com">erman.budianto.@gmail.com</a>	085271811133
8	Supandi, AKS	Dinas Sosial	<a href="mailto:supandi366@gmail.com">supandi366@gmail.com</a>	08126765000
9	Aprian Suri, A.Md	Dinas PU dan Penataan Ruang	<a href="mailto:apriansuri@yahoo.co.id">apriansuri@yahoo.co.id</a>	081378012459
10	Repdizal, S.ST, MT	Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air	<a href="mailto:program.psdasumbar@gmail.com">program.psdasumbar@gmail.com</a>	081378012459
11	Mulyadi, SH, MM	Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	<a href="mailto:mulyadi.dika@gmail.com">mulyadi.dika@gmail.com</a>	085364568008
12	Kamaruzzaman, S.Kom	Badan Keuangan Daerah	<a href="mailto:kamaruzzaman21@gmail.com">kamaruzzaman21@gmail.com</a>	085356960344
13	Herry Wanda, S.Sos, MAP	Dinas Perhubungan	<a href="mailto:hwdpadang@gmail.com">hwdpadang@gmail.com</a>	0811660670
14	Etna Leli, S.Sos, MM	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Satu Pintu	<a href="mailto:pengaduan.dpmptpsumbar@gmail.com">pengaduan.dpmptpsumbar@gmail.com</a>	081261592937
15	Daryulisma, SH, M.I.Kom	Dinas Pemuda dan Olahraga	<a href="mailto:yulman.lki@gmail.com">yulman.lki@gmail.com</a>	085356915976
16	Satria Edi, S.Sos	Badan Kepegawaian Daerah	<a href="mailto:satriaedi70@gmail.com">satriaedi70@gmail.com</a>	085376743199
17	Irna Fatra, S.Sos	Dinas Lingkungan Hidup	<a href="mailto:sekretariat@dlhsumbarprov.go.id">sekretariat@dlhsumbarprov.go.id</a>	082283436420
18	Syafwan, S.KM,M.KES	Dinas Kesehatan	<a href="mailto:safwan2223@gmail.com">safwan2223@gmail.com</a>	082169922532
19	Eliyusman, SH,MM	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	<a href="mailto:oktabringer@yahoo.co.id">oktabringer@yahoo.co.id</a>	08116944404
20	Nandi Pinta, B.SC	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	<a href="mailto:nandipinta@yahoo.co.id">nandipinta@yahoo.co.id</a>	085356792920
21	Ir. Nusa Kartika,MA	Dinas Pendidikan	<a href="mailto:disdikbudsumbar@gmail.com">disdikbudsumbar@gmail.com</a>	085263456006
22	Anastasia, SE	Dinas Pariwisata	<a href="mailto:anastasia.asnong@gmail.com">anastasia.asnong@gmail.com</a>	085363779480
23	Yozarwardi, UP.S. Hut, M.Si	Dinas Kehutanan	<a href="mailto:yozawardi.usama1234@gmail.com">yozawardi.usama1234@gmail.com</a>	081271501266
24	Hendra, S.Sos, Msi	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	<a href="mailto:hendrapm15@yahoo.com">hendrapm15@yahoo.com</a>	085272443678
25	Drh. Beny Roberta	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	<a href="mailto:beni.roberta@yahoo.co.id">beni.roberta@yahoo.co.id</a>	085260012931
26	Dewi Hastuti, SE	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	<a href="mailto:bapprovsumbar@gmail.com">bapprovsumbar@gmail.com</a>	081363280878
27	Deshendri, S.Sos, MM	Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	<a href="mailto:perkimpertanahan.sumbar@gmail.com">perkimpertanahan.sumbar@gmail.com</a>	081267136212
28	Igusti Firmansyah, S.Sos	Biro Organisasi Setda.	<a href="mailto:igustifirmansyah@gmail.com">igustifirmansyah@gmail.com</a>	08116606748
29	Randy Harfian S.STP,M.Si	Biro Umum Setda.	<a href="mailto:randy.harfian@gmail.com">randy.harfian@gmail.com</a>	08116616716
30	Yayat wahyudi, S.Kom	Dinas Ketenagakerjaan	<a href="mailto:programnakertras@yahoo.com">programnakertras@yahoo.com</a>	085274024356
31	Bayu Santoso,S.Sos	Dinas Pangan	<a href="mailto:dinaspangansumbar@gmail.com">dinaspangansumbar@gmail.com</a>	081374809661 081374397325
32	Azwar,SE.M.Si	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	<a href="mailto:azwaraja28@gmail.com">azwaraja28@gmail.com</a>	081363090996
33	Drs.Syaifullah,MM	Dinas Kebudayaan	<a href="mailto:disbudsumbar@gmail.com">disbudsumbar@gmail.com</a>	085274054254

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>NAMA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH</b>	<b>EMAIL</b>	<b>NO HP</b>
34	<b>Ir. Arnedi,MM</b>	Dinas Kelautan dan Perikanan	<a href="mailto:umum.dkpsumbar@gmail.com">umum.dkpsumbar@gmail.com</a>	08126631473
35	<b>Ir. Bambang Isdi Purwanto</b>	Dinas Tanaman Pangan Hortikultural dan Perkebunan	<a href="mailto:bambangisdi14@gmail.com">bambangisdi14@gmail.com</a>	08126739156
36	<b>Deckly Suhendi</b>	BAPPEDA	<a href="mailto:dekly_suhendi@yahoo.com">dekly_suhendi@yahoo.com</a>	081374014156
37	<b>Beny Yansukral, SP</b>	Badan Penelitian dan Pengembangan	<a href="mailto:yansukral@yahoo.com">yansukral@yahoo.com</a>	85274013548
38	<b>Rini Susanti,SE, Akt</b>	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	<a href="mailto:rinisusantigani@gmail.com">rinisusantigani@gmail.com</a>	081363422231
39	<b>Zulmardinal, SH</b>	Inspektorat Daerah	<a href="mailto:ulmardinal@gmail.com">ulmardinal@gmail.com</a>	081363454000
40	<b>Dona Amelia,S.STP</b>	Badan Penghubung Penunjang Pelaksanaan Urusan Daerah Pemerintah	<a href="mailto:donaelfiraamelia@gmail.com">donaelfiraamelia@gmail.com</a>	08126639966
41	<b>Ulil Amra,S.Sos, MM</b>	Sekretariat DPRD	<a href="mailto:ulil_amra@yahoo.com">ulil_amra@yahoo.com</a>	082169561640

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

IRWAN PRAYITNO