



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
BALAI BAHASA
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Jalan I Dewa Nyoman Oka 34, Yogyakarta 55224

Telepon: (0274) 5049029

Laman balaibahasadiy.kemdikbud.go.id; Posel balaibahasadiy@kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR 0458/I5.6/KP.10.00/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)

BALAI BAHASA PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
- b. bahwa sehubungan dengan itu dipandang perlu menetapkan Tim Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrator Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166);
2. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2019 tentang Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 242);
3. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara;
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Kantor Bahasa;
6. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Balai Bahasa DI Yogyakarta Tahun Anggaran 2024 Nomor SP DIPA-023.13.2.414562/2024 tanggal 24 November 2023.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TENTANG TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N).

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRÉ



Balai
Sertifikasi
Elektronik

KESATU : Nama-nama yang tercantum di bawah ini sebagai Tim Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Penanggung Jawab: Kepala Balai Bahasa Provinsi DIY

Ketua : Mulyanto, S.S., M.Hum.

Anggota : M. Haris Ardani, S.Pd.

KEDUA : Tim Pengelolan Pengaduan dan Petugas Administrator sebagaimana dimaksud pada Diktum "Kesatu" mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Penanggung jawab

- a. bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
- b. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Perangkat Daerah berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- c. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.

2. Ketua

- a. memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. 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. memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada masyarakat;
- d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Ketua;
- e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.

KETIGA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Tahun Anggaran 2024.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada 28 Maret 2024
Kepala Balai Bahasa
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta,



Dra. Dwi Pratiwi, M.Pd.
NIP 196801202993032002

Lampiran Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Nomor :

Tanggal :

PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
BALAI BAHASA PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

No	Nama	Jabatan	Struktur dalam Tim
1.			Pelindung
2.			Pembina
3.			Penanggung Jawab
4.			Ketua
5.			Wakil Ketua
6.			Sekretaris
7.			Pengelola Pengaduan/ Tim Admin
8.			Anggota
9.			Pejabat/Petugas Penghubung
10.			Sekretariat

