



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

Kantor Pusat : Jl R.A Kartini No. 18 Palu Telp. (0451) 456885, 411289, 428503, Fax. (0451) 454030, 426351  
UPT P2IPK : Jl. R.A Kartini No. 41 Telp. (0451) 421531  
UPT PSMB : Jl. RA. Kartini No. 43 Palu Telp. (0451) 424523  
RUMAH COKLAT : Jl. Setia Budi No. 18 Palu Telp. (0451) -  
RUMAH KEMASAN : Jl. RA. Kartini No. 18 Palu Telp. (0451) 426359

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**  
**PROVINSI SULAWESI TENGAH**  
**NOMOR : 800 / 03 a / SEKRETARIAT**

**TENTANG**

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN**  
**LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL**  
**PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**  
**PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2025**

**KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**  
**PROVINSI SULAWESI TENGAH**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk, Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SPAN) pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a tersebut diatas, perlu menetapkan Keputusan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah tentang Tim Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Tenggara dengan mengubah Undang-Undang Nomor 47 Prp Tahun 1960 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Utara-Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan-Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 7) menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2687);
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
3. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik

- Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  5. 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
  8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
  10. Peraturan Daerah Sulawesi Tengah Nomor 11 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Perda Nomor 06 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Propinsi Sulawesi Tengah;
  11. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah;
  12. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 80 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

### **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI SULAWESI TENGAH TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2025

- PERTAMA** : Tim Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah, dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA** : Tugas Tim Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah, sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah.
- KEEMPAT** : Keputusan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Palu

Pada tanggal : 6 Januari 2025

Plh. Kepala Dinas



**MIRA YULIASTUTI, ST., MP**

Pembina Tingkat I / IV.b

NIP. 19730831 200012 2 002

**LAMPIRAN I**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN  
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**NOMOR** : 800 / 03 a / ~~SEKRETARIAT~~

**TANGGAL** : 6 Januari 2025

**SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR  
PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN  
PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2025**

- a. Pembina : Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Prov. Sulteng
- b. Ketua : Sekretaris Dinas
- c. Sekretaris : Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
- d. Anggota : 1. Fajar Anugrah, S.Kom

Ditetapkan di : Palu

Pada tanggal : 6 Januari 2025

Plh. Kepala Dinas



**MIRA YULIASTUTI, ST., MP**

Pembina Tingkat I / IV.b

NIP. 19730831 200012 2 002

## LAMPIRAN II

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

NOMOR : 800 / 03 a / SEKRETARIAT

TANGGAL : 6 Januari 2025

#### URAIAN TUGAS TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2025

##### 1. Pembina

- a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah yang meliputi Organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah

##### 2. Ketua

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, 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. Sekretaris

- a. Membantu Ketua Tim dalam melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. Membantu Ketua Tim dalam Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. Membantu Ketua Tim dalam Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua tim.
- e. Menjalankan Fungsi Kesekretariatan

##### 4. Anggota/ Adminstrator

- a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lambat;
- b. Merencanakan, mensinkronisasikan, mengkonfirmasi rencana program dan rencana anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pembina penanggungjawab; dan

e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggungjawab/ Ketua.

Ditetapkan di : Palu

Pada tanggal : 6 Januari 2025

Plh. Kepala Dinas



**MIRA YULIASTUTI, ST., MP**

Pembina Tingkat I / IV.b

NIP. 19730831 200012 2 002