



# GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

## SALINAN PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

NOMOR 69 TAHUN 2019

TENTANG

LAYANAN ASPIRASI ETAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kalimantan Timur, diperlukan suatu layanan aspirasi dan pengaduan melalui pemanfaatan media komunikasi elektronik;
  - b. bahwa sesuai ketentuan Lampiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik merupakan kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Layanan Aspirasi Etam;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
  3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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 beberapa kali 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintahan;
10. 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);
11. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 56);

12. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2013 Nomor 18);
13. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pengelolaan *Website* (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2017 Nomor 11);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG LAYANAN ASPIRASI ETAM.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Provinsi Kalimantan Timur.
3. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Timur.
4. Wakil Gubernur adalah Wakil Gubernur Kalimantan Timur.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah di wilayah Kalimantan Timur.
7. Aspirasi Etam adalah wadah untuk menampung aspirasi dan pengaduan dari masyarakat terkait kinerja Perangkat Daerah/Unit Kerja dan BUMD yang berbasis elektronik.
8. Aspirasi adalah usulan, keinginan atau kehendak dari masyarakat untuk ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja dan BUMD sesuai kewenangannya.

9. Pengaduan adalah penyampaian keluhan dari masyarakat atas kinerja Perangkat Daerah/Unit Kerja dan BUMD untuk ditindak lanjuti sesuai kewenangannya.
10. Pengelolaan Layanan Aspirasi Etam adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan melalui pemanfaatan media komunikasi elektronik guna menampung aspirasi dan Pengaduan masyarakat Daerah, terkait pelaksanaan program kebijakan pembangunan di lingkungan Pemerintah Daerah.
11. Pelapor adalah individu atau kelompok atau badan hukum yang menyampaikan Aspirasi dan/atau Pengaduan melalui layanan Aspirasi Etam.
12. Laporan adalah Aspirasi dan Pengaduan dari Pelapor.
13. Tim Aspirasi Etam adalah Tim yang dibentuk oleh Gubernur Kalimantan Timur yang anggotanya terdiri dari semua Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
14. Admin adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur.
15. Petugas Operator adalah staf yang mengoperasikan layanan Aspirasi Etam.
16. Unit Kerja adalah Biro-Biro yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

## Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan melalui Aspirasi Etam.
- (2) Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan Aspirasi dan Pengaduan yang efektif, efisien, tertib dan transparan.

## Pasal 3

Sasaran pengelolaan Aspirasi Etam meliputi:

- a. terselesainya penanganan Aspirasi dan Pengaduan secara efektif, efisien, tertib dan transparan;
- b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan laporan Aspirasi Etam;
- c. terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan
- d. menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

## BAB II PRINSIP

### Pasal 4

Pengelolaan Aspirasi Etam diselenggarakan berdasarkan prinsip:

- a. obyektif, yaitu tanggapan terhadap laporan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- b. koordinatif, yaitu tanggapan laporan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antara pejabat berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. tidak diskriminatif, yaitu tanggapan laporan dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pelapor dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, gender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- d. efektif dan efisien, yaitu tanggapan laporan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabel, yaitu tanggapan laporan dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku; dan
- f. transparan, yaitu hasil tanggapan laporan dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

### Pasal 5

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam pengawasan pelayanan publik dan kinerja PD/Unit Kerja.
- (2) Peran serta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Aspirasi dan Pengaduan berbasis elektronik.
- (3) Aspirasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diakses melalui <https://aspirasi-etam.kaltimprov.go.id/>.

## BAB III TIM ASPIRASI ETAM

### Pasal 6

- (1) Pengelolaan aplikasi Aspirasi Etam dilaksanakan oleh tim yang terdiri atas:
  - a. Super Admin yaitu Wakil Gubernur;
  - b. Admin yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur; dan
  - c. Petugas Operator yaitu Petugas Operator dari masing-masing PD/unit kerja.

- (2) Tim dan uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.
- (3) Bagan struktur Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

#### BAB IV

#### ALUR PELAPORAN ASPIRASI ETAM

##### Pasal 7

- (1) Alur Pelaporan Aspirasi Etam:
  - a. Pelapor melakukan *registrasi user* melalui aktivasi akun *e-mail*;
  - b. Pelapor melakukan login dengan menggunakan akun yang sudah terverifikasi, disertai data pendukung yang dapat dipertanggung jawabkan melalui *upload file*;
  - c. Laporan masuk ditandai dengan notifikasi sebagai pemberitahuan telah diterima oleh Admin;
  - d. Admin memeriksa substansi laporan dari aspek kewenangan Pemerintah Daerah;
  - e. dalam hal substansi laporan merupakan kewenangan Pemerintah Daerah, Admin meneruskan kepada petugas operator PD/Unit Kerja sesuai tugas pokok dan fungsi paling lama 1 (satu) hari kerja;
  - f. dalam hal substansi laporan diluar kewenangan Pemerintah Daerah, maka tindak lanjut laporan tersebut diinformasikan oleh Admin kepada Pelapor;
  - g. PD/Unit Kerja memberikan tanggapan laporan melalui Petugas Operator paling lama 2 (dua) hari kerja; dan
  - h. bilamana Pelapor dalam 3 (tiga) hari tidak ada komplain terhadap hasil tindak lanjut, maka laporan dianggap sudah selesai.
- (2) Alur pelaporan Aspirasi Etam sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

#### BAB V

#### PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

##### Pasal 11

- (1) Super Admin melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut laporan PD/Unit Kerja dan BUMD.
- (2) Dalam hal pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ada tindak lanjut laporan, Super Admin dapat memberikan teguran secara lisan atau tertulis.

- (3) Admin melaporkan hasil tindak lanjut laporan dalam bentuk rekapitulasi secara berkala 6 (enam) bulan sekali kepada Super Admin.

**BAB VI**  
**PEMBIAYAAN**

**Pasal 12**

Segala biaya yang timbul dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Daerah dan sumber yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB VII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 13**

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Ditetapkan di Samarinda  
padatanggal 29 November 2019

**GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,**  
ttd

**ISRAN NOOR**

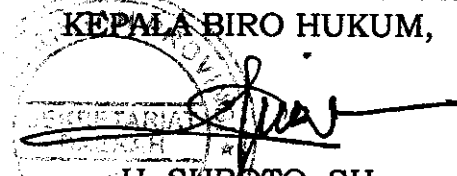
Diundangkan di Samarinda  
Padatanggal 29 November 2019

**Plt. SEKRETARIS DAERAH**  
**PROVINSI KALIMANTAN TIMUR,**

ttd

**MUHAMMAD SA'BANI**

Salinan sesuai dengan aslinya  
**SEKRETARIAT DAERAH PROV. KALTIM**  
**KEPALA BIRO HUKUM,**



**H. SUROTO, SH**  
**PEMBINA UTAMA MUDA**  
**NIP. 19620527 198503 1 006**

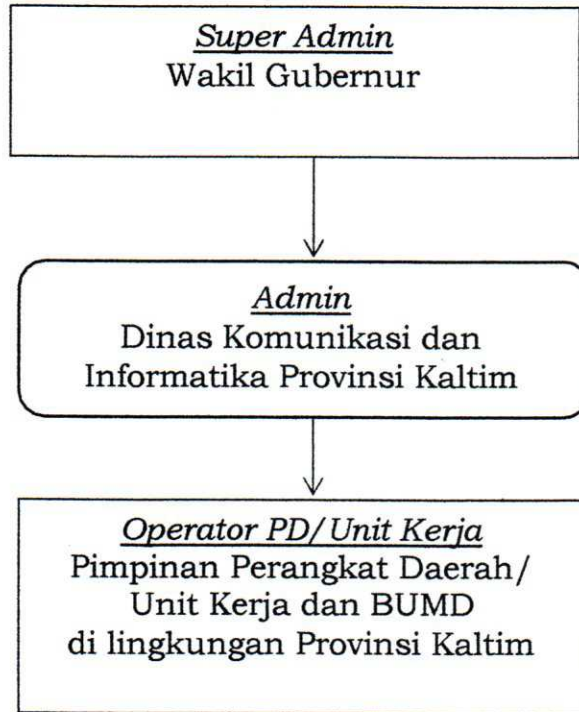
**BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2019 NOMOR 70.**

LAMPIRAN I : PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR  
NOMOR 69 TAHUN 2019 TENTANG LAYANAN  
ASPIRASI ETAM

---

STRUKTUR TIM ASPIRASI ETAM DI LINGKUNGAN  
PROVINSI KALTIM

---



---

Samarinda, 28 November 2019  
GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,  
ttd

ISRAN NOOR

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT DAERAH PROV. KALTIM  
KEPALA BIRO HUKUM,

H. SUROTO, SH  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19620527 198503 1 006



LAMPIRAN II : PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR NOMOR 69 TAHUN 2019 TENTANG LAYANAN ASPIRASI ETAM

BAGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN ASPIRASI ETAM

No	Kegiatan	PELAKSANAAN			Waktu	Output	
		Masyarakat	Komunitas dan Organisasi Provinsi Kaltim	Perangkat Daerah/Unit Kerja			Ketengakapan
1.	Masyarakat melakukan pendaftaran akun (cukup sekali) kemudian menyampaikan aspirasi/pengaduan menggunakan akun yang sudah valid.				HP/ PC/ Laptop/ Perangkat lain yang terhubung ke Internet	1 Hari	Akun pengguna
2.	Admin menentukan kategori dan sub kategori pesan yang disampaikan masyarakat, kemudian meneruskan kepada operator Perangkat Daerah sesuai dengan bidangnya.				Komputer (Pc/Laptop), printer dan koneksi internet	1 Hari Kerja	Laporan kepada atasan
3.	Operator Perangkat Daerah mengubah status pesan sesuai dengan "update" kondisi proses layanan terakhir sampai dengan selesai.				Komputer (Pc/Laptop), printer dan koneksi internet	2 Hari Kerja	Disposisi
4.	Masyarakat memantau pesan yang disampaikan selama proses sampai dengan penyelesaian akhir, dan bisa memberikan feedback dari hasil layanan setelah status pesan menjadi "selesai".				HP/ PC/ Laptop/ Perangkat lain yang terhubung ke Internet	3 Hari	Arsip

Salinan sesuai dengan aslinya  
 SEKRETARAT DAERAH PROV. KALTIM  
 KEPALA BIRO HUKUM,

H. SUPRIYANTO, SH

PEMBINA UTAMA MUDA  
 NIP. 19620527 198503 1 006

Samarinda, 28 November 2019  
 GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

ISRAN NOOR