

## BAB IV

# KELEMBAGAAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN

### 4.1 Kelembagaan TKPK

Kelembagaan TKPK Provinsi Kalimantan Utara dibentuk berdasarkan Keputusan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 188.44/K.208/2017 tentang Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah (TKPKD) Provinsi Kalimantan Utara Tahun Anggaran 2017 sebagai implementasi atas Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 42 tahun 2010 tentang Pembentukan Tim Koordinasi penanggulangan Kemiskinan (TKPK) Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Sehubungan hal tersebut diatas, maka TKPK Provinsi Kalimantan Utara mempunyai tugas dan fungsi utama mendukung pemerintah daerah (Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Kalimantan Utara) dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan kebijakan dan program dalam rangka percepatan penanggulangan kemiskinan daerah di Kalimantan Utara yang direncanakan dan bersifat lintas sektor berjalan secara sinergi, terpadu dan berkelanjutan.

Untuk operasional kegiatan peran dan fungsi TKPK provinsi, maka tim teknis TKPK Provinsi telah melakukan fasilitasi, koordinasi dan pengendalian terhadap TKPK Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Kalimantan Utara, Perangkat Daerah (PD) baik di lingkup Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota termasuk stakeholder lainnya yang peduli dan konsen terhadap percepatan penanggulangan kemiskinan di Kalimantan Utara, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Melalui Strategi Penanggulangan Kemiskinan Daerah (SPKD), dengan mengkoordinasikan penyusunannya, TKPK dapat mendorong RPJMD lebih memprioritaskan penanggulangan kemiskinan dengan integrasi SPKD dalam RPJMD.
2. Mengkoordinasikan penajaman perencanaan program penanggulangan kemiskinan dalam dokumen Renstra , Renja dan RKPd.
3. Melaksanakan Rapat Koordinasi TKPK minimal 2 kali dalam setahun dan melaksanakan rapat-rapat khusus internal untuk merancang dan mengevaluasi program yang berkaitan erat untuk percepatan penanggulangan kemiskinan di Kalimantan Utara.
4. Mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi (monev) terhadap program-

program penanggulangan kemiskinan di daerah telah dilakukan sejak tahun 2015 dengan aplikasi Simkesra (Sistem Informasi Kesejahteraan Rakyat) berbasis informasi teknologi (IT). Aplikasi ini ditahun 2017 telah dikembangkan lebih luas dan lebih fokus untuk menunjang pelaksanaan serentak Mekanisme Pemuktahiran Mandiri (MPM) di tahun 2018 untuk Basis Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin (BDTPFM) Kalimantan Utara yang ter update yang dimanfaatkan oleh pemangku kepentingan untuk mengintervensi percepatan penanggulangan kemiskinan didaerah ini.

5. Menyusun laporan pelaksanaan program-program penanggulangan kemiskinan di daerah dengan menyusun Laporan Pelaksanaan Penanggulangan Kemiskinan Daerah (LP2KD) Provinsi Kalimantan Utara minimal setahun sekali untuk tahun berjalan dan maksimal 2 kali dalam setahun untuk tahun berjalan, dan
6. Mengelola pengaduan masyarakat menjadi bahan pertimbangan, evaluasi dan pengambil keputusan serta menyusun pengaduan masyarakat menjadi informasi yang konstruktif dan inspiratif dalam rangka percepatan penanggulangan kemiskinan di Kalimantan Utara.

Ruang kerja sekretariat TKPK Provinsi memanfaatkan ruang kerja pada Bidang Sosial, Budaya dan Pemerintahan (Sosbudpem) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan (Bappeda dan Litbang) Provinsi Kalimantan Utara. Dengan demikian, dapat dikatakan untuk pelaksanaan kerja di bidang Sosbudpem selain bekerja rutin kantor, juga melaksanakan kesekretariatan TKPK Provinsi. Untuk diketahui hanya ada 5 (lima) orang staf pada Bidang Sosbudpem, terdiri dari 1 (satu) orang Kabid, 2 (dua) orang Kasubbid dan 2 (dua) orang staf (1) orang PNS dan 1 PTT). Untuk efektifitas kedua pelaksanaan pekerjaan dimaksud dirasakan belum optimal. Sehingga pelayanan yang diberikan juga belum memadai. Oleh karena itu, perlu perhatian bersama untuk mengatasi masalah ini agar ke depannya menjadi lebih efektif dan lebih maju lagi.

Untuk kelancaran operasional pelaksanaan fungsi dan peran Sekretariat TKPK Provinsi di tahun 2017 ini, telah diakomodir melalui Kegiatan Koordinasi Perencanaan Pembangunan Bidang Sosial dan Budaya Program Perencanaan Sosial dan Budaya Bidang Sosial dan Budaya Bappeda dan Litbang dengan alokasi anggaran sebesar Rp.1.548.350.000. Dari alokasi anggaran tersebut terdiri dari 5 (lima) sub kegiatan. Khusus untuk mendukung kelancaran sekretariat TKPK hanya  $\pm$  35% dari total anggaran, sedangkan 65% lainnya digunakan untuk menunjang kegiatan diantaranya yaitu pertama rapat koordinasi, sosialisasi dan bimbingan teknis penyusunan dokumen

Rencana Aksi Daerah Pangan dan Gizi (RAD-PG) Provinsi Kalimantan Utara tahun 2017-2021, kedua rapat koordinasi, sosialisasi dan bimbingan teknis penyusunan dokumen Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2018-2021, dan ketiga untuk menunjang kelancaran perencanaan bidang sosial budaya.

Tim teknis/kelompok kerja (Pokja) TKPK Provinsi telah memfasilitasi terbentuknya Forum *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (TJSP) Kalimantan Utara Periode 2017-2019 yang ditetapkan melalui Keputusan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 188.44/K.259/2017 tertanggal 1 Maret 2017. Forum ini dibentuk atas kesadaran sendiri perusahaan untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan. Forum ini juga merupakan kalaborasi perusahaan yang beroperasi di Kalimantan Utara dan sebagai komitmen serta kepedulian perusahaan terhadap perbaikan kualitas lingkungan, rasa empati dan tanggung jawab sosial untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat disekitar perusahaan termasuk di luar areal perusahaan.

Untuk diketahui sebelum Forum CSR/TJSP Kalimantan Utara ini terbentuk, mereka sudah bergerak dan melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya yang difasilitasi oleh Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalimantan Utara. Baik sebelum dan sesudah terbentuk, kontribusi mereka sudah dirasakan nyata oleh masyarakat di daerah. Terlebih setelah terbentuk diharapkan kontribusi mereka lebih baik dan merata lagi ke masyarakat. Selain itu, mereka juga dilibatkan langsung oleh pemerintah daerah di dalam membuat perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pemantauan, evaluasi dan regulasi terkait percepatan penanggulangan kemiskinan.

#### 4.2. Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan

Tim Koordinasi penanggulangan Kemiskinan (TKPK) Provinsi Kalimantan Utara dan Kabupaten/Kota Se-Kalimantan Utara berperan dalam supervisi, pemantauan dan evaluasi terpadu terhadap kinerja seluruh TKPK yang menangani berbagai program penanggulangan kemiskinan di daerah.

TKPK Provinsi Kalimantan Utara telah melakukan fungsi sebagai berikut :

1. Mengkoordinasikan penyusunan Strategi Penanggulangan Kemiskinan Daerah (SPKD) Kabupaten/Kota sebagai dasar penyusunan RPJMD Kabupaten/Kota di bidang penanggulangan kemiskinan.
2. Mengkoordinasikan forum SKPD atau gabungan SKPD bidang penanggulangan kemiskinan dalam hal penyusunan renstra SKPD.
3. Mengkoordinasikan forum SKPD atau gabungan SKPD bidang penanggulangan

kemiskinan dalam hal penyusunan rancangan RKPD.

4. Mengkoordinasikan forum SKPD atau gabungan SKPD bidang penanggulangan kemiskinan dalam hal penyusunan renja SKPD, dalam rangka penyusunan SPKD TKPK dapat melaksanakan rapat koordinasi dalam 3 tahap, yaitu tahap pertama rapat persiapan penyusunan SPKD, koordinasi dalam proses penyusunan dan finalisasi SPKD.
5. Evaluasi pelaksanaan perumusan dokumen rencana pembangunan daerah bidang penanggulangan kemiskinan.

TKPK Provinsi juga telah melaksanakan Rapat Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan (Rakor PK) Se-Kalimantan Utara tanggal 7-10 Mei 2017 yang dikalaborasi dengan Rakor dan Bimtek Penyusunan Rencana Aksi Daerah Pangan dan Gizi (RAD-PG) Se-Kalimantan Utara dengan melibatkan TKPK dan Tim Koordinasi Pangan dan Gizi (TKPG) Se-Kalimantan Utara. Kegiatan ini dibuka oleh Wakil Gubernur Kalimantan Utara selaku Ketua TKPK Provinsi yang dihadiri Ketua TKPK Kabupaten/Kota atau yang mewakili. Kegiatan ini dilaksanakan di ruang pertemuan Padmaloka Hotel di Tarakan (foto 4.1 dan foto 4.2). Tujuan kalaborasi kegiatan ini dalam rangka efisiensi anggaran, relevansi kegiatan, dan efektifitas fungsi dan peran TKPK se-Kalimantan Utara termasuk terhadap pihak lainnya berkepentingan sama untuk mensejahterakan penduduk.



Foto 4.1. Ketua TKPK Provinsi Kalimantan Utara, H. Udin Hianggio memberikan sambutan dan arahan sekaligus membuka resmi acara Rapat Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Semester I (satu) Tahun 2017.



Foto 4.2. Sekretaris TKPK Provinsi Kalimantan Utara, Ir.Fredrick Ellia Gugkang, MA Membacakan Laporan Pelaksanaan Rapat Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Semester I (satu) Tahun 2017.

Dari kegiatan rakor I (satu) tersebut beberapa hal yang dibahas sebagai berikut :

1. Basis data yang digunakan untuk mengintervensi kebijakan penanggulangan kemiskinan di daerah.

Peran basis data sangat menentukan keberhasilan intervensi. Berdasarkan hasil koordinasi dengan pihak berwenang, basis data yang digunakan bersumber dari kelompok kerja basis data pemerintah pusat dalam hal ini tanggung jawab Kementerian Sosial. Oleh sebab itu, data yang digunakan adalah data yang ditetapkan oleh Menteri Sosial RI yaitu hasil verifikasi basis data terpadu tahun 2015. Akan tetapi karena data tersebut belum mewakili kepentingan daerah, ditahun 2017 pemerintah pusat memberikan kepercayaan kepada pemerintah daerah untuk melakukan updating sendiri yang diakomodir melalui Mekanisme Pemuktahiran Mandiri (MPM). Lokus dan focus pelaksanaan MPM ditahun 2017 ditetapkan di 12 Pemerintah Daerah (1 provinsi dan 11 kabupaten/kota) yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat ditahun 2016 yang lalu. Dari 12 daerah tersebut, khusus di Kalimantan Utara, dilaksanakan di Kabupaten Malinau dan Kota Tarakan sebagai pilot projek MPM. Ditarget di tahun 2017 ini, telah dterbitkan keputusan Menteri Sosial terkait data terbaru masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dan fakir miskin nasional. Selanjutnya untuk

tahun 2018 dan seterusnya akan ditetapkan Keputusan Menteri Sosial pada bulan Mei dan Nopember terkait hasil pelaksanaan MPM tersebut.

2. Program dan kegiatan penanggulangan kemiskinan di Kalimantan Utara.  
Program dan kegiatan yang belum signifikan mendongkrak percepatan penanggulangan kemiskinan perlu dikaji ulang bahkan dihapus, dan dicarikan solusi yang terbaik untuk percepatan penanggulangan kemiskinan di Kalimantan Utara dengan menggunakan basis data melalui MPM dengan memperhatikan kearifan lokal dan mengubah budaya lokal yang tidak relevan dengan semangat kebaruan dan kebhinekaan.
3. Faktor pendukung percepatan penanggulangan kemiskinan di Kalimantan Utara
  - a. Sumberdaya alam diperbaharui cukup melimpah.  
telah terjadi penurunan produktivitas sumberdaya diperbaharui selain akibat daya pulihnya rendah atau lambat, juga disebabkan ada indikasi lingkungannya juga tercemar, eksploitasi sumberdaya dengan cara destruktif, diprediksi dampak dari eksploitasi sumberdaya yang tidak dapat diperbaharui akhir-akhir ini juga mempercepat kualitas lingkungan lebih cepat menurun/rendah. Untuk diketahui bersama, bahwa masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) terlebih fakir miskin bermata pencaharian sebagai nelayan, pembudidaya ikan, pekebun, bertani, berladang dan berburu. Masalah ini harus segera diatasi, dikhawatirkan penghidupan mereka bisa lebih parah dari sebelumnya. Untuk itu, untuk meningkatkan kualitas hidup mereka upaya perbaikan lingkungan segera diatasi parallel dengan peningkatan kapasitas profesi mereka melalui pelatihan dan penguatan kelembagaan khususnya yang bermukim di pedesaan.
  - b. draf akhir revisi RPJMD Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara tahun 2016-2021 selaras dengan draf akhir revisi Renstra Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Utara tahun 2016-2021 .  
Faktor kendala belum optimalnya RPJMD dan Renstra dimaksud, di dalam penyusunan Renja, RKA dan DPA telah sesuai akan tetapi masih ditemukan objek kegiatan perencanaan belum substansi menyentuh permasalahan faktor penyebab kemiskinan itu sendiri. Untuk SKPD teknis yang bersentuhan langsung dengan penanggulangan kemiskinan alokasi anggaran sangat terbatas, sementara SKPD yang hanya sebagai support percepatan penanggulangan kemiskinan sangat sulit ditemukan objek kegiatan yang khusus untuk mengintervensi mereka. Oleh sebab itu perlu upaya keras,

konsistensi dan sinergi untuk mendorong kembali kearah yang lebih baik agar lebih efektif dan relevan sehingga terjadi harmonisasi dan sinkronisasi antara RPJMD, Renstra, Renja, RKA, dan DPA.

4. Tekad dan pola pikir masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dan fakir miskin keluar dari garis kemiskinan cukup kuat.  
Peran serta dan keterlibatan mereka dalam proses pembangunan di Kalimantan Utara cukup berperan. Mereka konsen untuk berbenah diri, menguatkan kapasitas dan berupaya keras untuk meningkatkan kualitas hidup mereka terutama untuk keberlanjutan generasi mereka kedepan. Banyak hal yang sudah mereka raih, sehingga sebagian dari mereka menjadi teladan dan motivasi diantara mereka yang belum berhasil/berubah kearah yang baik. Namun sebesar apapun usaha mereka saat ini, kalaborasi dan peran berbagai pihak khususnya Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota sangat mereka butuhkan.
5. Faktor penyebab naiknya persentase penduduk miskin di Kalimantan Utara
  - a. Kalimantan Utara sebagai lokus dan focus para TKI untuk memperbaiki penghidupannya.
  - b. Kalimantan Utara sebagai lokus dan focus transmigran dari Pulau Jawa.
  - c. Sebagai lokus Tenaga Kerja Indonesia (TKI) atau Tenaga Migran Indonesia (TMI) ilegal yang terdampak deportasi dari Kerajaan Malaysia akibat tidak memiliki dokumen passport tenaga kerja termasuk identitas diri seperti e-KTP dan dokumen sipil lainnya.
  - d. Daya saing masyarakat di Kalimantan Utara masih rendah dibanding masyarakat pendatang untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.
  - e. Permukiman masyarakat di Kalimantan Utara letaknya berjauhan, terpencar, tidak merata.
  - f. Daya dukung lingkungan menurun, akibat eksploitasi sumberdaya yang belum optimal dalam pemanfaatannya, terutama sumberdaya yang tidak bisa diperbaharui misalnya seperti pertambangan batu bara.
6. Rencana tindak lanjut dari hasil pelaksanaan kegiatan rakor.
  - a. Untuk data yang belum terpenuhi didalam menyusun LP2KD diupayakan dipenuhi.
  - b. Untuk pertemuan selanjutnya diupayakan lebih spesifik dan focus agar tujuan penanggulangan kemiskinan di Kalimantan Utara tercapai.

#### 4.3. Pengendalian Penanggulangan Kemiskinan

Pengendalian terhadap pelaksanaan program-program penanggulangan kemiskinan di Kalimantan Utara menjadi kunci utama keberhasilan penanggulangan kemiskinan di daerah walaupun masih banyak kekurangan dan kelemahannya, akan tetapi di tahun 2017 ini telah menunjukkan perubahan yang mendasar (substansi) setelah dilakukan revisi RPJMD Provinsi Kalimantan Utara 2016-2021 yang ditindaklanjuti revisi Renstra Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara tahun 2016-2021, juga diikuti revisi program dan kegiatan yang tercantum dalam Renstra tersebut. Hal ini disebabkan penyusunan revisi SPKD Provinsi Kalimantan Utara 2016-2021 dan penyusunan LP2KD Provinsi Kalimantan Utara Semester I Tahun 2017 paralel dengan penyusunan revisi RPJMD dan Renstra, sehingga memudahkan isu-isu strategis penanggulangan kemiskinan di Kalimantan Utara lebih mudah diadopsi dalam dokumen lebih tinggi. Peningkatan efektivitas program penanggulangan kemiskinan, baik program nasional maupun program daerah telah berjalan secara lebih baik dan mendukung percepatan penanggulangan kemiskinan di Provinsi Kalimantan Utara satu tahun terakhir ini dibanding ditahun-tahun sebelumnya.

Kelompok kerja (Pokja) TKPK Provinsi telah melaksanakan fungsi membantu kelancaran pelaksanaan tugas sekretariat TKPK meliputi :

1. Kelompok kerja pendataan dan informasi dikoordinir oleh Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappeda dan Litbang Provinsi Kalimantan Utara;
2. Kelompok kerja pengembangan kemitraan dikoordinir oleh Kepala Bidang Perekonomian dan SDA Bappeda dan Litbang Provinsi Kalimantan Utara;
3. Kelompok kerja Pengaduan Masyarakat dikoordinir oleh Kepala Bidang Ketahanan Sosial Budaya Masyarakat DPMD Provinsi Kalimantan Utara.

Selain itu juga telah melaksanakan berperan penting dalam menghasilkan informasi yang diimplementasikan oleh kelompok program, sehingga terjadi kerjasama yang saling mendukung kinerja antar kelompok kerja dan kelompok program.

##### 4.3.1. Monitoring dan Evaluasi Penanggulangan Kemiskinan

Kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) penanggulangan kemiskinan di Provinsi Kalimantan Utara mencakup perencanaan, pelaksanaan/implementasi berbagai program dan kegiatan, dan sistem monev yang dilaksanakan. Pelaksanaan kegiatan monev dilakukan oleh Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara dan Pemerintah Kab/Kota se-Kalimantan Utara termasuk kegiatan Rapat Koordinasi (Rakor) yang dilaksanakan minimal 2 kali setahun.



Hasil monev dimaksud, dikompilasi, diolah, dianalisis dan dijadikan sebagai bahan Laporan Pelaksanaan Penanggulangan Kemiskinan Daerah (LP2KD) oleh Sekretariat TKPK Provinsi, yang selanjutnya dilaporkan/disampaikan kepada pihak terkait diantaranya Sekretariat TNP2K, Bappenas, dan K/L terkait serta stakeholder yang peduli terhadap program penanggulangan kemiskinan di Kalimantan Utara.

Secara umum program penanggulangan kemiskinan di Kalimantan Utara telah berjalan sebagaimana diharapkan berbagai pihak, akan tetapi masih terdapat kendala, terkait implementasi program/kegiatan sehingga memperlambat ketercapaian program. Selain itu, keterbatasan anggaran dan kesulitan geografis di Kalimantan Utara juga menjadi tantangan tersendiri untuk segera dicarikan solusinya. Sesuai keterampilan dan budaya kerja yang mereka miliki, mereka tetap melanjutkan dan bertahan hidup, walaupun ada sebagian dari mereka masih kesulitan untuk mendapatkan pemenuhan pelayanan dasar terutama untuk keberlanjutan generasi mereka, misalnya pendidikan, kesehatan dan dokumen pencatatan sipil. Oleh sebab itu, langkah cepat pemerintah khususnya pemerintah daerah sangat mereka butuhkan. Dengan keterbatasan saja mereka bisa mengatasinya, diharapkan jika semua pihak berperan optimal dan efektif dapat dipastikan mereka bisa lebih cepat sejahtera dan mandiri. Kemandirian mereka tidak perlu diragukan lagi, terbukti dengan apa adanya saja, mereka bisa menikmati hidup ini, walaupun berbagai pihak telah melakukan upaya perbaikan terhadap mereka, akan tetapi sinergisitas terus perlu diupayakan dan ditingkatkan termasuk persentase alokasi anggaran yang lebih focus untuk mengatasi permasalahan yang mereka hadapi, bukan melakukan hal-hal yang tidak ada keterkaitan dengan percepatan peningkatan kesejahteraan mereka.

Di era saat ini, untuk mengintervensi mereka (penduduk miskin, kurang mampu, terlantar, eksodus TKI ilegal) sangat diperlukan identitas diri (e-KTP). Dokumen dimaksud kunci dasar untuk bisa mereka menerima pelayanan dari pemerintah dan pemerintah daerah. Oleh sebab itu, Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara berupaya keras dan giat untuk memenuhinya.

#### 4.3.2. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan adalah ungkapan rasa tidak senang, ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan masyarakat Kalimantan Utara kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara atas suatu permasalahan yang terkait dengan fungsi



perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang, pelaksanaan keuangan Negara dan kebijakan pemerintah daerah yang berakhir pada peningkatan kesejahteraan penduduk Kalimantan Utara khususnya fakir miskin.

Pengaduan masyarakat Kalimantan Utara merupakan bentuk penerapan dan pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada aparat pemerintah terkait sumbangan pikiran, gagasan, keluhan, pengaduan yang bersifat membangun kemajuan daerah serta wujud nyata berpartisipasi aktifnya masyarakat Kalimantan Utara untuk mengawal visi dan misi Gubernur dan Wakil Gubernur Kalimantan Utara masa bakti 2016-2021 termasuk terhadap Aparatur Sipil Negera (ASN) dan anggota DPRD di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara terkait kinerjanya untuk mensejahterakan masyarakat.

Penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara bertujuan untuk menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat Kalimantan Utara terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara beserta Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalimantan Utara. Jika pelayanan sesuai harapan bersama, maka dapat dipastikan penanganan pengaduan masyarakat lebih mudah diatasi, dan sebaliknya jika belum sesuai, maka diperlukan upaya lebih baik lagi untuk mengatasi permasalahan tersebut demi kemajuan bersama di daerah ini.