



BUPATI GIANYAR
PROVINSI BALI

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR
NOMOR 28/C-01/HK/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DAN
BADAN USAHA MILIK DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN GIANYAR

BUPATI GIANYAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kabupaten Gianyar;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);

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 4868);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman 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 beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberap kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
7. 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);

8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
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 *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kabupaten Gianyar sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Pembina
 - a. Berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Gianyar 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 Kabupaten Gianyar.
 2. Penanggungjawab/Ketua :
 - a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di organisasinya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;

- 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. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggujawab; dan
- e. Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggungjawab/Ketua.

4. Pengelolaan Pengaduan/Tim Admin

- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR di level nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan katagori pengaduan;
- c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggaraan 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, SP4N-LAPOR, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

5. Pejabat Penghubung/Petugas Penghubung

- a. Menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara untuk ditindaklanjuti;
- b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara; dan
- d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara.

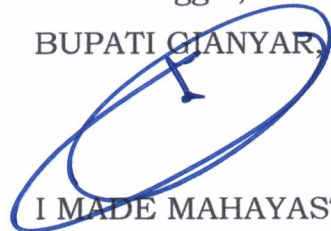
KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gianyar Tahun Anggaran 2023.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Gianyar

Pada tanggal, 2 Januari 2023

BUPATI GIANYAR,



I MADE MAHAYASTRA

Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia
2. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia
3. Gubernur Bali
4. Wakil Bupati Gianyar
5. Kepala Kejaksaan Negeri Gianyar
6. Kapolres Gianyar
7. Komandan Kodim 1616/Gianyar
8. Ketua DPRD Kabupaten Gianyar
9. Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar
10. Kepala Badan/ Dinas/Kantor/Bagian/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar
11. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan
12. Arsip.

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR
 NOMOR 28/C-01/HK/2023

TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN
 DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT
 DAERAH DAN BADAN USAHA MILIK DAERAH PEMERINTAH
 KABUPATEN GIANYAR

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN
 DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT
 DAERAH DAN BADAN USAHA MILIK NEGARA PEMERINTAH
 KABUPATEN GIANYAR

Pembina	:	1.	Bupati Gianyar
		2.	Wakil Bupati Gianyar
Penanggungjawab/Ketua	:		Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar
Anggota	:	1.	Inspektur Kabupaten Gianyar
		2.	Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Gianyar
		3.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gianyar
Pengelola Pengaduan/Tim Admin Kabupaten	:	1.	Admin Inspektorat
		2.	Admin Bagian Organisasi Setda Kabupaten Gianyar
		3.	Admin Dinas Komunikasi dan Informatika

Pejabat Penghubung dan Pengelola Pengaduan OPD/BUMD

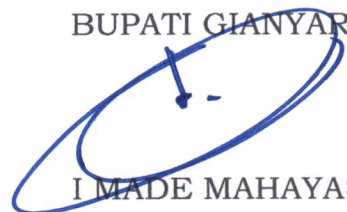
No.	Organisasi Perangkat Daerah/ Badan Usaha Milik Daerah	Petugas	Jabatan
1.	Sekretariat Daerah	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Pejabat Penghubung
		Admin Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Admin
2.	Sekretariat DPRD	Kepala Bagian Humas DPRD	Pejabat Penghubung
		Admin Bagian Humas DPRD	Admin
3.	Inspektorat	Sekretaris Inspektorat	Pejabat Penghubung

		Admin Inspektorat	Admin
4.	Bappeda dan Litbang	Sekretaris Bappeda dan Litbang	Pejabat Penghubung
		Admin Bappeda dan Litbang	Admin
5.	BKPSDM	Sekretaris BKPSDM	Pejabat Penghubung
		Admin BKPSDM	Admin
6.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	Sekretaris Badan Keuangan dan Aset Daerah	Pejabat Penghubung
		Admin badan Keuangan dan Aset Daerah	Admin
7.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Pejabat Penghubung
		Admin Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Admin
8.	BPBD	Sekretaris BPBD	Pejabat Penghubung
		Admin BPBD	Admin
9.	Dinas Pendidikan	Sekretaris Dinas Pendidikan	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Pendidikan	Admin
10.	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Sekretaris Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Admin
11.	Dinas Kesehatan	Sekretaris Dinas Kesehatan	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Kesehatan	Admin
12.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Admin
13.	Dinas Sosial	Sekretaris Dinas Sosial	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Sosial	Admin
14.	DP3AP2KB	Sekretaris DP3AP2KB	Pejabat Penghubung
		Admin DP3AP2KB	Admin
15.	Dinas Tenaga Kerja	Sekretaris Dinas Tenaga Kerja	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Tenaga Kerja	Admin
16.	Dinas Perhubungan	Sekretaris Dinas Perhubungan	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Perhubungan	Admin
17.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Komunikasi dan Informatika	Admin
18.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pejabat Penghubung

		Admin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Admin
19.	Dinas Kebudayaan	Sekretaris Dinas Kebudayaan	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Kebudayaan	Admin
20.	Dinas Pariwisata	Sekretaris Dinas Pariwisata	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Pariwisata	Admin
21.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Sekretaris Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Perdagangan dan Perindustrian	Admin
22.	Dinas Koperasi dan UKM	Sekretaris Dinas Koperasi dan UKM	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Koperasi dan UKM	Admin
23.	Dinas Pertanian	Sekretaris Dinas Pertanian Admin Dinas Pertanian	Pejabat Penghubung
24.	Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Perikanan	Sekretaris Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Perikanan	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Perikanan	Admin
25.	Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas lingkungan Hidup	Admin
26.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Admin
27.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Admin
28.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Admin
29.	Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Sekretaris Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Perumahan	Admin

		Kawasan Permukiman dan Pertanahan	
30.	Satuan Polisi Pamong Praja	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja	Pejabat Penghubung
		Admin Satuan Polisi Pamong Praja	Admin
31.	RSU Sanjiwani	Kepala Humas RSUD Sanjiwani	Pejabat Penghubung
		Admin RSU Sanjiwani	
32.	PDAM	Kepala PDAM	Pejabat Penghubung
		Admin PDAM	Admin
33.	PD. Mandara Giri	Kepala PD Mandara Giri	Pejabat Penghubung
		Admin PD. Manadara Giri	Admin
34.	Pt. BPR Bank Daerah Gianyar	PE. Audit Intern pada PT. BPR Bank Daerah Gianyar	Pejabat Penghubung
		Admin PT. BPR Bank Daerah Gianyar	Admin
35.	Kecamatan Tegallalang	Sekretaris Camat Tegallalang	Pejabat Penghubung
		Admin Camat Tegallalang	Admin
36.	Kecamatan Payangan	Sekretaris Camat Payangan	Pejabat Penghubung
		Admin Camat Payangan	Admin
37.	Kecamatan Tampaksiring	Sekretaris Camat Tampaksiring	Pejabat Penghubung
		Admin Camat Tampaksiring	Admin
38.	Kecamatan Ubud	Sekretaris Camat Ubud	Pejabat Penghubung
		Admin Camat Ubud	Admin
39.	Kecamatan Gianyar	Sekretaris Camat Gianyar	Pejabat Penghubung
		Admin Camat Gianyar	Admin
40.	Kecamata Blahbatuh	Sekretaris Camat Blahbatuh	Pejabat Penghubung
		Admin Camat Blahbatuh	Admin
41.	Kecamatan Sukawati	Sekretaris Camat Sukawati	Pejabat Penghubung
		Admin Camat Sukawati	Admin
42.	RSU Payangan	Sekretaris Camat Payangan	Pejabat Penghubung
		Admin Camat Payangan	Admin

BUPATI GIANYAR



I MADE MAHAYASTRA