



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

Jl. Diponegoro No. 1 Manna KodePos.38511
Website : <http://perkim.bengkuluselatankab.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN BENGKULU SELATAN
NOMOR **23** TAHUN 2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik dan melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (1) serta Pasal 20 huruf a Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu dibentuk Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bengkulu Selatan tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bengkulu Selatan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 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);

5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2016 Nomor 09), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2022 Nomor 8);
12. Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2023 Nomor 25);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan
KESATU

: Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bengkulu Selatan, sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.

KEDUA

: Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertugas:

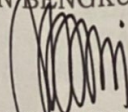
1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
3. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
4. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya

- kepada penyelenggara lain yang berwenang;
5. Melakukan Pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
 6. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
 7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bengkulu Selatan.

- KETIGA : Mekanisme Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bengkulu Selatan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Manna
pada tanggal 16 November 2023

Plt. KEPALA DINAS
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN BENGKULU SELATAN,



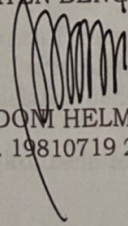
DONI HELMIYADI, ST
NIP. 19810719 201001 1 005

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN
DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN BENGKULU SELATAN
NOMOR **23** TAHUN 2023
TENTANG **16** PEMBENTUKAN TIM
PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DILINGKUNGAN DINAS
PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN KABUPATEN BENGKULU
SELATAN

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

- Penanggungjawab : Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
Ketua : Sekretaris Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
Sekretaris : Kepala Bidang Perumahan
Anggota : 1. Kasubag Umum dan Kepegawaian
2. Kasubag Perencanaan dan Keuangan
3. Antoni Feronico, SE
4. R.Adithyo Agung Nugroho, ST
5. Beby Sebriani, A.md

Plt. KEPALA DINAS
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN BENGKULU SELATAN,


DWI HELMIYADI, ST
NIP. 19810719 201001 1 005

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN
DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN BENGKULU SELATAN
NOMOR TAHUN 2023
TENTANG PEMBENTUKAN TIM
PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DILINGKUNGAN DINAS
PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN KABUPATEN BENGKULU
SELATAN

MEKANISME, PROSEDUR PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN BENGKULU SELATAN



1. Masyarakat/pengguna layanan/konsumen menyampaikan pengaduan kepada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bengkulu Selatan, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan:
 - a. Instagram : dinas.perkimbs
 - b. Website : <https://perkim.bengkulusetankab.go.id>
 - c. Facebook : Dinas Perkim
 - d. Kotak Saran : Ada
2. Tim Pengelola pengaduan melakukan pencatatan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan selama 1 (satu) hari.
3. Tim Pengelola pengaduan melakukan penelaahan dan pengklasifikasian terhadap materi pengaduan serta menyusun laporan penanganan/tindak lanjut pengaduan selama 1 (satu) hari. Tim pengelola pengaduan meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang.
4. Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada Pejabat terkait dilingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

Plt. KEPALA DINAS
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

DONI HELMIYADI, ST
NIP. 19810719 201001 1 005