



BUPATI GIANYAR
PROVINSI BALI

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR
NOMOR 1277/E-04/HK/2018

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN GIANYAR

BUPATI GIANYAR,

- Menimbang :
- a. bahwa Organisasi Pemerintah daerah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima dan berkualitas serta memberikan perlindungan dan kepastian Hukum bagi masyarakat;
 - b. bahwa dengan berlakunya Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dimana perangkat daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik, maka perlu dibentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dalam rangka mendukung kelancaran dan efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
 - b. bahwa Pembentukan Tim sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati;

- 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 , Tambahan

- 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);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 5. 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);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 5);
 8. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 72 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gianyar (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 72) sebagaimana telah diubah Peraturan Bupati Gianyar Nomor 137 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 137);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gianyar dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut

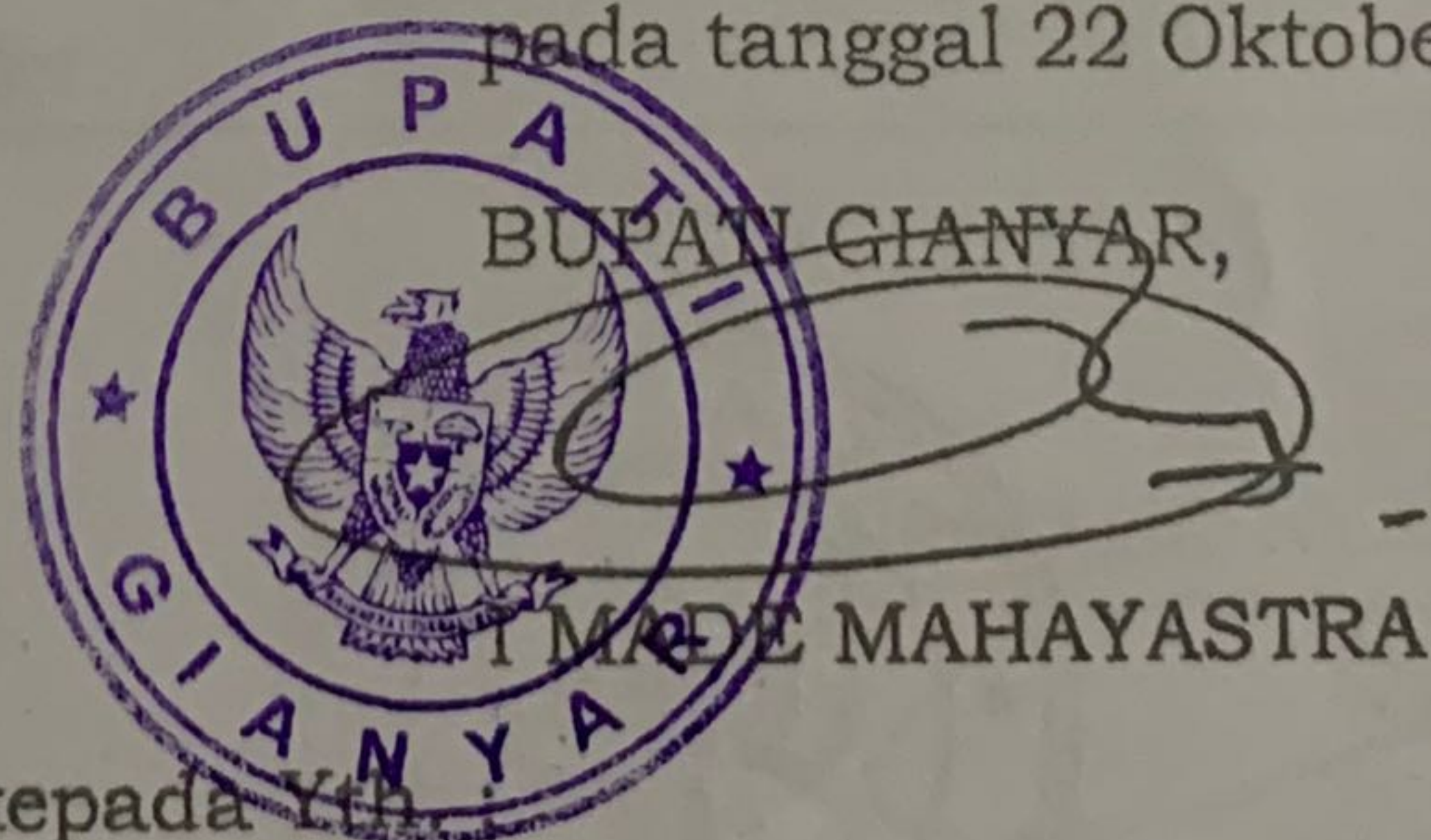
- a. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
- b. menyediakan formulir pengaduan yang terdiri atas identitas pengadu, uraian keluhan atas pelayanan, tempat dan waktu penyampaian pengaduan, tanda tangan;
- c. menerima dan mencatat laporan pengaduan baik lisan maupun tertulis dari penerima layanan;
- d. memproses dan menyelesaikan pengaduan kepada pihak terkait;
- e. memberikan jawaban atas pengaduan kepada pelapor;
- f. merekapitulasi dan membuat laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pembina;
- g. mempublikasikan laporan pengaduan dan tanggapan atas pengaduan pada laman *website*; dan
- h. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

KETIGA : Mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gianyar Tahun Anggaran 2019.

KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gianyar
pada tanggal 22 Oktober 2018



Keputusan ini disampaikan kepada

1. Bapak Bupati Gianyar
2. Bapak Wakil Bupati Gianyar.
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar.
4. Inspektur Kabupaten Gianyar.
5. Plt.Asisten Administrasi Ekonomi dan pembangunan Sekda Kabupaten Gianyar.
6. Kepala Bagian Hukum dan HAM Setda Kabupaten Gianyar.
7. Arsip.

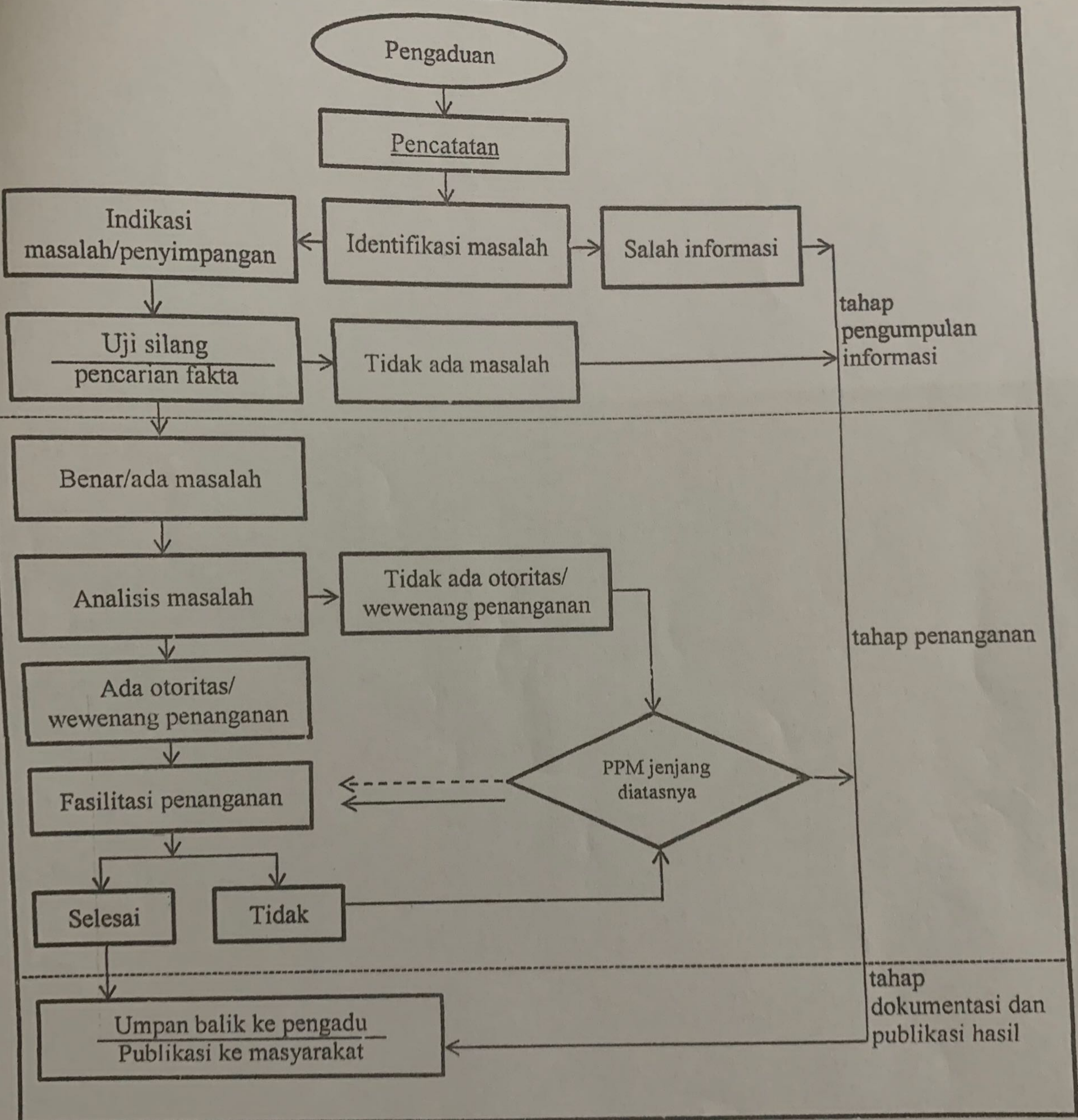
NOMOR 1277/E-04/HK/2018
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN GIANYAR

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN GIANYAR

N O	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	2	3
1.	Pembina	Bupati Gianyar
2.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gianyar
3.	Sekretaris	Sekretaris pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gianyar.
4.	Anggota	1. Kepala Bidang Aneka Industri Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gianyar, 2. Kepala Bidang Perdagangan Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gianyar, 3. Kepala Bidang Pasar Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gianyar, 4. Kepala UPT.Metrologi Legal Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gianyar, dan 5. Ka.Sub.Bag Umum dan Kepegawaian Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gianyar.
5.	Staf Administrasi	1. 1 (satu) orang pengadministrasi umum, dan 2. 1 (satu) orang petugas teknologi informasi komputer.



MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN GIANYAR



Keterangan :

————> alur penanganan

-----> alur monitoring dan supervisi



BUPATI GIANYAR,

MAHA MAHAYASTRA