

GIANYAR
PROVINSI BALI

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR
NOMOR 992/E-06/HK/2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PADA DINAS
LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN GIANYAR

BUPATI GIANYAR,

- Menimbang : a. bahwa dengan telah diundangkannya 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 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);

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 Nomor 94 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gianyar dan Peraturan Bupati Gianyar Nomor 165 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Gianyar Nomor 94 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gianyar;
9. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 122 Tahun 2016 Tentang Penomoran dan Autentifikasi Produk Hukum Daerah (Berita Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 122) Sebagaimana telah diubah dengan Perbup Nomor 130 Tahun 2018 Tentang Penomoran dan Autentifikasi Produk Hukum Daerah (Berita Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2018 Nomor 10);

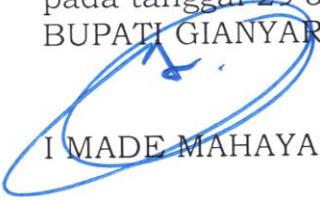
MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu mempunyai tugas 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.
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di Gianyar
pada tanggal 29 Juni 2020
BUPATI GIANYAR,


I MADE MAHAYASTRA

Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Wakil Bupati Gianyar.
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar.
3. Kepala Bagian Hukum Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar
4. Kepala Bagian Hukum dan HAM Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar.
5. Arsip.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR
NOMOR 992/E-06/HK/2020
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PADA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN GIANYAR

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN GIANYAR

1. Pembina : Bupati Gianyar
2. Penanggung Jawab : Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar
3. Ketua : Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar
4. Sekretaris : Kepala Bidang Tata Lingkungan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar;
5. Anggota :
 1. Para Kepala Bidang pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar
 2. Para Kepala Seksi dan Kepala Sub Bagian pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar
 3. Unsur UPTD pada Dinas Lingkungan Hidup Kab.Gianyar
 4. Pengadministrasi Umum pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar
 5. Pranata Teknologi dan Informasi Komuter pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar

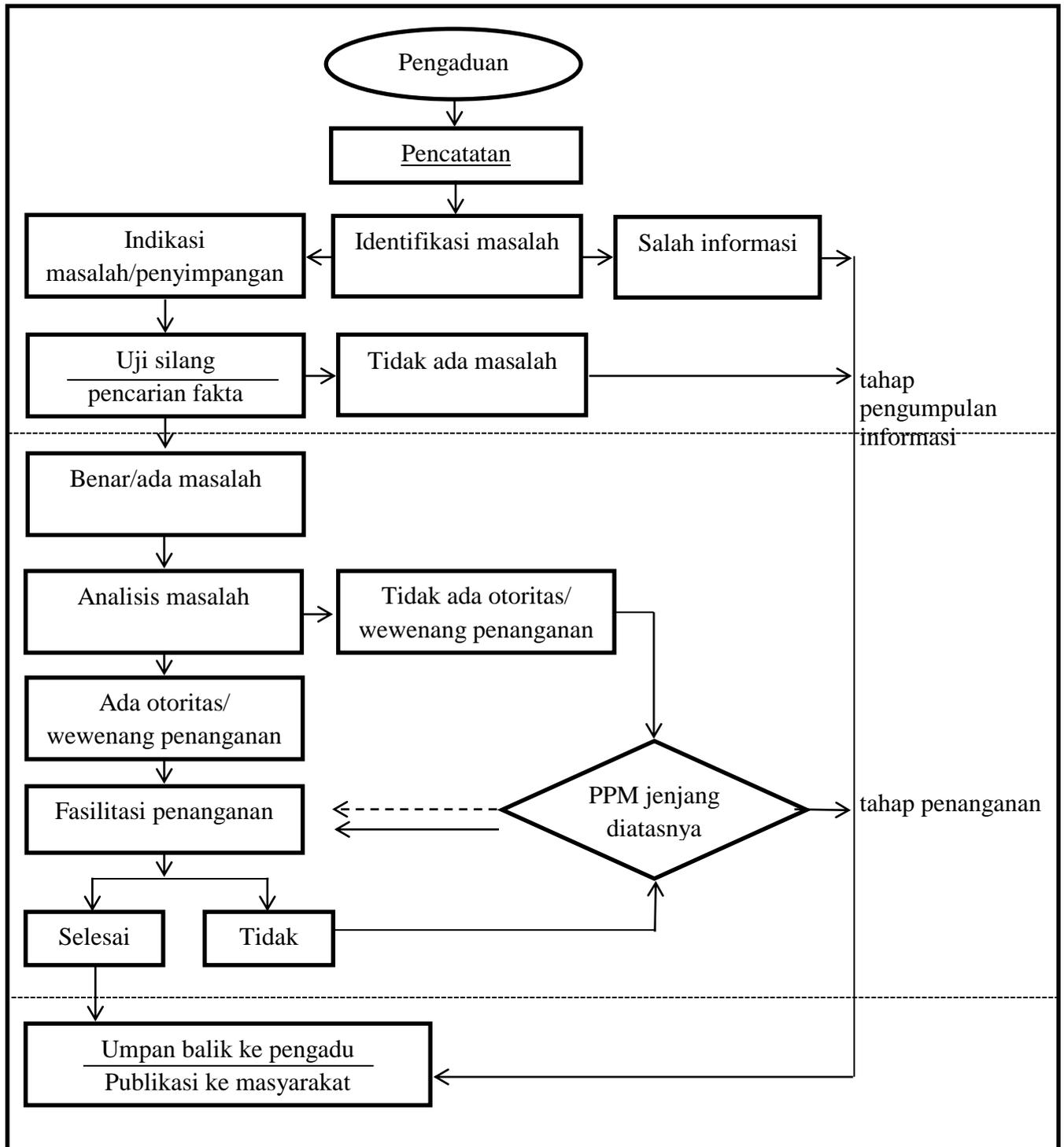
BUPATI GIANYAR,



I MADE MAHAYASTRA

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR
 NOMOR 992/E-06/HK/2020
 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
 PUBLIK PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN GIANYAR

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN GIANYAR



Keterangan :
 —————> alur penanganan
 - - - - -> alur monitoring dan supervisi

BUPATI GIANYAR,

 I MADE MAHAYASTRA