

BUPATI GIANYAR  
PROVINSI BALI

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR  
NOMOR 603/E-03/HK/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS KOPERASI DAN UKM  
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 membentuk 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
5. 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);
6. 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);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2016 tentang Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 5) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2021 Nomor 2);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 17 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2022 Nomor 17);
11. Peraturan Bupati Gianyar Nomor Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Gianyar (Berita Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 71) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Gianyar Nomor 142 Tahun 2016 tentang Perubahan

atas Peraturan Bupati Gianyar Nomor 71 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Gianyar (Berita Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 142);

12. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 94 Tahun 2019 Penomoran dan Autentifikasi Produk Hukum Daerah Kabupaten Gianyar (Berita Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2019 Nomor 94);

13. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 82 Tahun 2021 Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gianyar Tahun Anggaran 2022, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2021 Tentang Penjabaran Tahun Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2022 Nomor 6);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Gianyar, dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, II dan III 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 2023.
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gianyar  
pada tanggal 5 April 2023

BUPATI GIANYAR,

I MADE MAHAYASTRA

Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

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

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR

NOMOR 603/E-03/HK/2023

TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN GIANYAR

---

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN GIANYAR

N O	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	2	3
1.	Pembina	Bupati Gianyar
2.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Gianyar
3.	Sekretaris	Sekretaris Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Gianyar.
4.	Anggota	1. Kepala Bidang Bina Lembaga Koperasi pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Gianyar 2. Kepala Bidang Bina Usaha Koperasi pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Gianyar 3. Kepala Bidang Pengawasan Koperasi pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Gianyar, dan 4. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Gianyar
5.	Staf Administrasi	1. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dan 2. 1 (satu) orang pengadministrasi umum.

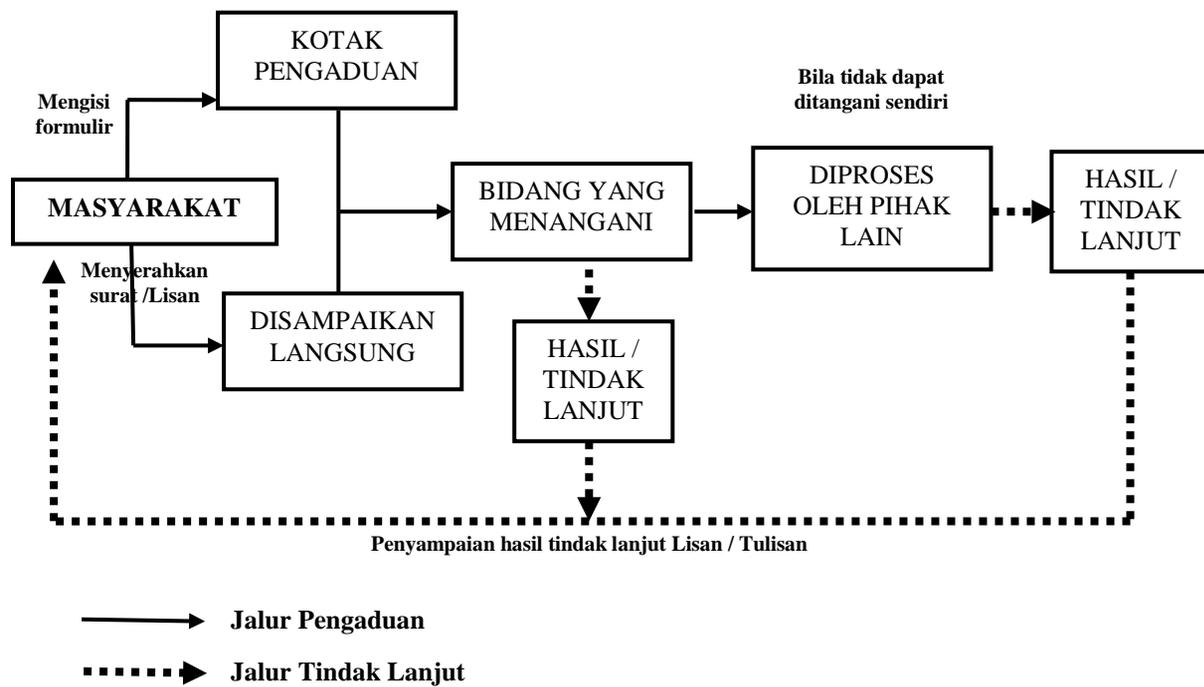
BUPATI GIANYAR,

I MADE MAHAYASTRA

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR  
NOMOR 603/E-03/HK/2023  
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN GIANYAR

---

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN GIANYAR

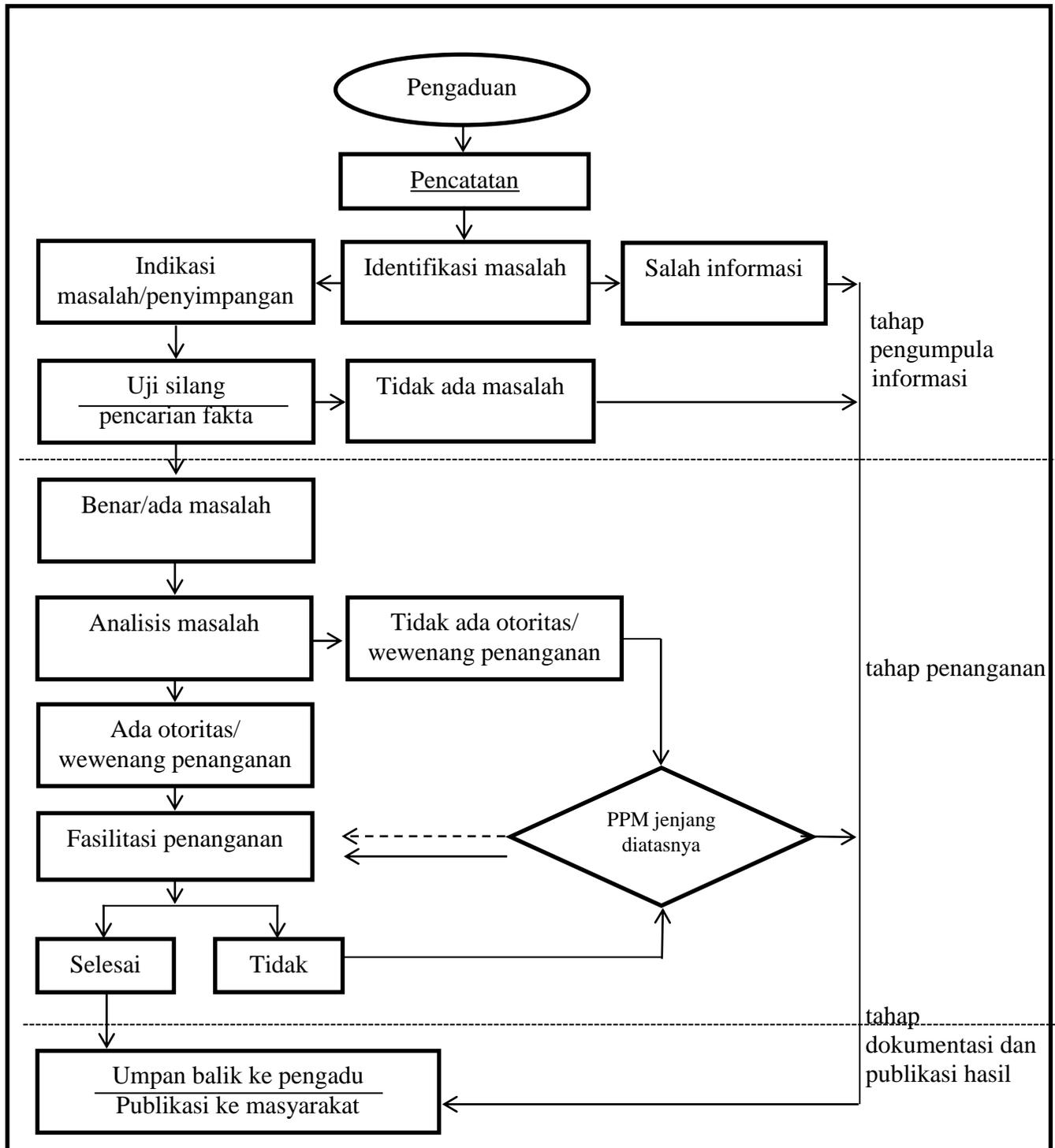


BUPATI GIANYAR,

I MADE MAHAYASTRA

LAMPIRAN III  
 KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR  
 NOMOR 603/E-03/HK/2023  
 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
 PUBLIK PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN GIANYAR

ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
 PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN GIANYAR



Keterangan :

————> alur penanganan

- - - - -> alur monitoring dan supervisi

BUPATI GIANYAR,

I MADE MAHAYASTRA