



BUPATI GIANYAR

PROVINSI BALI

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR

NOMOR 117/E-12/HK/2020

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 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Gianyar;
  - 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



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 (Lembaran Negara 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 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);
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);
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 Pelayanan Publik;



10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman 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 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari 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



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/Penanggung Jawab; dan
- e. anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin :

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



- 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 2020.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gianyar  
pada tanggal 2 Januari 2020

BUPATI GIANYAR,

I MADE MAHAYASTRA

Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
2. Wakil Bupati Gianyar.
3. Ketua DPRD Kabupaten Gianyar.
4. Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar.
5. Inspektur Kabupaten Gianyar.
6. Kepala Badan/Dinas/Kantor/Bagian/Camat/BUMD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar.
8. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.



LAMPIRAN

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR

NOMOR 117/E-12/HK/2020

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 DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN GIANYAR

Pembina : 1. Bupati Gianyar  
2. Wakil Bupati Gianyar

Penanggungjawab/Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar

Anggota : 1. Inspektur Inspektorat 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 Sekretariat Daerah
3. Admin Dinas Komunikasi dan Informatika



Pejabat Penghubung dan Pengelola Pengaduan OPD/BUMD :

No.	Organisasi Perangkat Daerah / Badan Usaha Milik Daerah	Petugas	Jabatan
1	2	3	4
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	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	Pejabat Penghubung
		Admin Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	Admin
6	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	Sekretaris Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	Pejabat Penghubung
		Admin Badan Pengelolaan 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	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Pejabat Penghubung
		Admin Badan Penanggulangan Bencana Daerah	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	Dinas PP dan PA, Pengendalian Penduduk dan KB	Sekretaris Dinas PP dan PA, Pengendalian Penduduk dan KB	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas PP dan PA, Pengendalian Penduduk dan KB	Admin
15	Dinas Tenaga Kerja	Sekretaris Dinas Tenaga Kerja	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Tenaga Kerja	Admin



1	2	3	4
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 Koperasi dan UKM	Sekretaris Dinas Koperasi dan UKM	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Koperasi dan UKM	Admin
22	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Sekretaris Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Admin
23	Dinas Pertanian	Sekretaris Dinas Pertanian	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Pertanian	Admin
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	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	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 Pemukiman dan Pertanahan	Pejabat Penghubung
		Admin Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	Admin
30	Satuan Polisi Pamong Praja	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja	Pejabat Penghubung
		Admin Satuan Polisi Pamong Praja	Admin
31	RSUD Sanjiwani	Kepala Humas RSUD Sanjiwani	Pejabat Penghubung
		Admin RSUD Sanjiwani	Admin
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	PD. BPR. Werdhi Sedana	Kepala PD BPR Werdhi Sedana	Pejabat Penghubung



1	2	3	4
38	Kecamatan Ubud	Sekretaris Camat Ubud	Pejabat Penghubung
		Admin Kecamatan Ubud	Admin
39	Kecamatan Gianyar	Sekretaris Camat Gianyar	Pejabat Penghubung
		Admin Kecamatan Gianyar	Admin
40	Kecamatan Blahbatuh	Sekretaris Camat Blahbatuh	Pejabat Penghubung
		Admin Kecamatan Blahbatuh	Admin
41	Kecamatan Sukawati	Sekretaris Camat Sukawati	Pejabat Penghubung
		Admin Kecamatan Sukawati	Admin

BUPATI GIANYAR,

IMADE MAHAYASTRA

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

BUPATI GIANYAR,

- Mengingat :
- a. bahwa dalam rangka pengendalian pelayanan publik yang sederhana, cepat, murah, dan terkoordinasi, maka perlu memetakan dan melakukan Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrasi Penerima Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Gianyar;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pelayanan Pengaduan dan Petugas Administrasi pada Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kabupaten Gianyar;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pemerintahan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah