



BUPATI GIANYAR  
PROVINSI BALI

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR  
NOMOR 459/E-20/HK/2019

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN GIANYAR

BUPATI GIANYAR,

- Menimbang : a. 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 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 19 Tahun 2018 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019 ( Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2018 Nomor 19 );
8. Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 5);
9. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 88 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Gianyar (Berita Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 88) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Gianyar Nomor 159 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Gianyar Nomor 88 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Gianyar (Berita Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 159);
10. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 137 Tahun 2018 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019 ( Berita Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2018 Nomor 137 );

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial 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 :

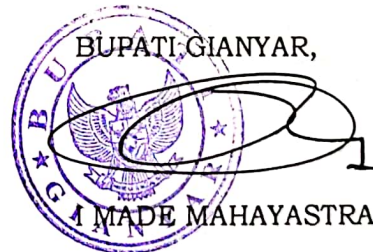
- a. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
- b. menyediakan formulir pengaduan yang terdiri atas identitas pengadu, uraian keluhan atas pelayanan, tempat dan waktu penyampaian pengaduan, tanda tangan;
- c. menerima dan mencatat laporan pengaduan baik lisan maupun tertulis dari 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 30 Januari 2019



Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

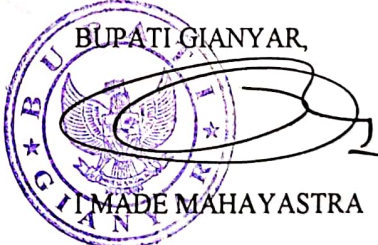
1. Wakil Bupati Gianyar.
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar.
3. Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Gianyar.
4. Inspektur Kabupaten Gianyar.
5. Kepala Bagian Hukum dan HAM Setda Kabupaten Gianyar.
6. Arsip.

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR  
NOMOR 459/E-20/HK/2019  
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN GIANYAR

---

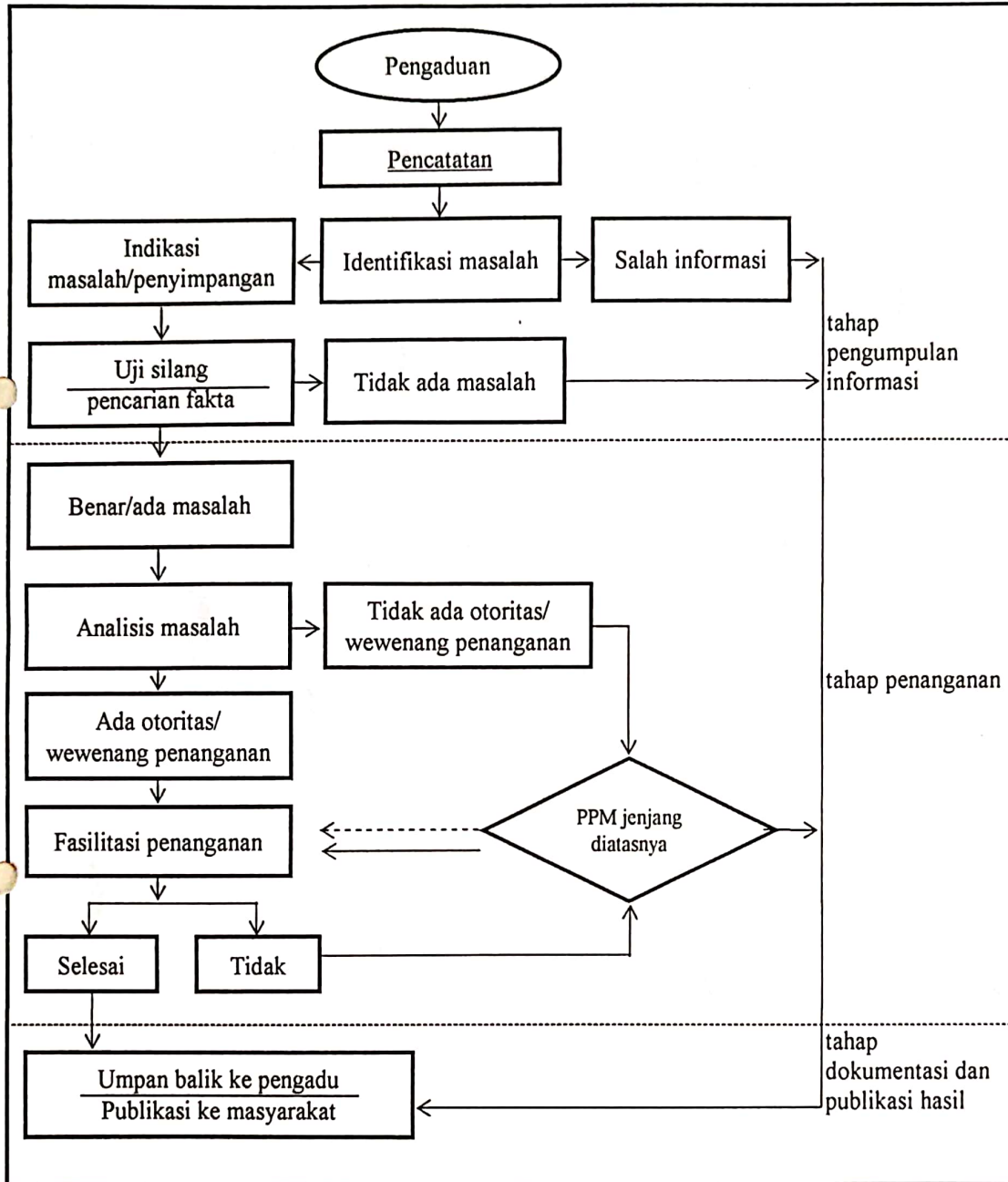
SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN GIANYAR

N O	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	2	3
1.	Pembina	Bupati Gianyar
2.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Sosial
3.	Sekretaris	Sekretaris pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar.
4.	Anggota	1. Kepala Bidang Perlindungan Sosial dan Korban Bencana Alam dan Sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar, 2. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Kemiskinan pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar, dan 3. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial.
5.	Staf Administrasi	1. 1 (satu) orang pengadministrasi umum, dan 2. 1 (satu) orang petugas teknologi informasi komputer.

BUPATI GIANYAR,  
  
I MADE MAHAYASTRA

LAMPIRAN II  
 KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR  
 NOMOR 459/E-20/HK/2019  
 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
 PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN GIANYAR

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
 PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN GIANYAR



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

BUPATI GIANYAR,  
  
 IMADE MAHAYASTRA