

GUBERNUR BALI

KEPUTUSAN GUBERNUR BALI

NOMOR 310/03-E/HK/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN DAN SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE*
RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI BALI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR BALI

- Menimbang : a. bahwa agar pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional-layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, perlu dilakukan koordinasi dengan pihak terkait di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;
- b. bahwa untuk maksud tersebut dalam huruf a, perlu membentuk Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali,
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Gubernur Bali tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
8. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 5);
9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8);
10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penugasan kepada Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah untuk Menandatangani Keputusan tentang Pembentukan Tim/Panitia dan Kelompok Kerja di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2009 Nomor 2);



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



11. Peraturan Gubernur Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44);
12. Peraturan Gubernur Bali Nomor 54 Tahun 2021 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 54);

Memutuskan:

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, dengan susunan kelembagaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Gubernur ini.
- KEDUA : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu, terdiri atas;
- a. pembina;
 - b. pengarah;
 - c. penanggung jawab
 - d. pejabat pengelola pengaduan;
 - e. pejabat penghubung; dan
 - f. pejabat pelaksana
- KETIGA : Pembina sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf a, mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- KEEMPAT : Pengarah sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf b, mempunyai tugas:
- a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali; dan
 - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.
- KELIMA : Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf c, mempunyai tugas:
- a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Perangkat Daerah; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Perangkat Daerah.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



KEENAM : Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf d, mempunyai tugas:

- mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;
- menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;
- menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
- mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
- melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;
- melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;
- menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali; dan
- melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

KETUJUH : Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf e, mempunyai tugas:

- berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
- menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
- meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
- memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
- menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh Unit Kerja Eselon III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
- menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
- memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
- melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana

KEDELAPAN : Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf f, mempunyai tugas:

- menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
- memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



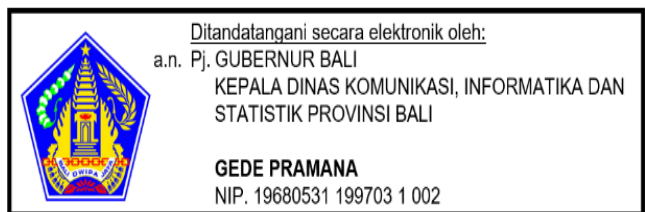
- c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
- d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

KESEMBILAN : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Bali.

KESEPULUH : Pada saat Keputusan Gubernur ini berlaku, Keputusan Gubernur Bali Nomor 299/02-B/HK/2022 tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan dan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

KESEBELAS : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 1 April 2024



Tembusan keputusan disampaikan kepada:

- 1.Pj. Gubernur Bali di Denpasar (sebagai laporan);
- 2.Inspektorat Daerah Provinsi Bali di Denpasar;
- 3.Ketua DPRD Provinsi Bali di Denpasar;
- 4.Kepala Ombudsman Perwakilan Bali di Denpasar;
- 5.Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali di Denpasar;
- 6.Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Bali di Denpasar;
- 7.Plh. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Bali di Denpasar;
- 8.Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Bali di Denpasar; dan
- 9.Yang bersangkutan.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



LAMPIRAN
KEPUTUSAN GUBERNUR BALI
NOMOR 310/03-E/HK/2024
TENTANG
PEMBENTUKAN DAN SUSUNAN
KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI DAN
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE*
RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
PROVINSI BALI

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI DAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
PROVINSI BALI

- Pembina : Pj. Gubernur Bali.
- Pengarah : Sekretaris Daerah Provinsi Bali.
- Penanggungjawab : Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan
Pemerintah Provinsi Bali.
- Pejabat Pengelola Pengaduan : Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
dan Statistik Provinsi Bali.
- Pejabat Penghubung : Kepala Bagian yang menangani Tata Usaha
di Lingkungan Sekretariat Daerah,
Sekretaris pada Perangkat Daerah
dan Wakil Direktur yang menangani
Administrasi Umum pada Rumah Sakit
di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.
- Pejabat Pelaksana : Kepala Bagian pada Sekretariat
Daerah, Kepala Bidang/Bagian/Inspektur
Pembantu Wilayah atau Jabatan
Fungsional yang disetarakan pada
Perangkat Daerah.



Ditandatangani secara elektronik oleh:
a.n. Pj. GUBERNUR BALI
KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
STATISTIK PROVINSI BALI

GEDE PRAMANA
NIP. 19680531 199703 1 002



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRé

