



PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
SEKRETARIAT DAERAH
JALAN UNTUNG SURAPATI NOMOR 2 TELP. (0366) 21085 – 21054
SEMARAPURA

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KLUNGKUNG

NOMOR 188.4 /5151/UM/2020

TENTANG

PENUNJUKAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN PADA
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG

SEKRETARIS DAERAH,

- Menimbang:
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintah yang baik dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran, dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas - tugas umum pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. bahwa sehubungan dengan poin huruf a dan huruf b maka dipandang perlu diterbitkan Surat Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung tentang Petugas Pengelola Pengaduan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung;
- 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);
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang - Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 3. Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5);
 4. 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);

5. 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);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasi Prosedur Aparatur Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 6);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 5 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Klungkung (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 3);
13. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja perangkat daerah (Berita Daerah Tahun 2016 Nomor 35). sebagaimana telah diubah dengan dengan Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Klungkung tahun 2020 Nomor 2)

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk Petugas Pengelola Pengaduan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung sebagaimana tercatum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Petugas Pengelola Pengaduan mempunyai fungsi :

1. Menerima Pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengaduan tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan / atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
2. Memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan ; dan
3. Menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan penyelenggara sesuai ketentuan perundang-undangan.

KETIGA : Keputusan Ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal: 27 Juli 2020

Sekretaris Daerah
Kabupaten Klungkung

Ir. I Gede Putu Winastra, M. MA

Pembina Utama Madya (IV/d)

NIP. 19630721 198803 1 013

Keputusan ini disampaikan Kepada :

1. Bupati Klungkung di Semarang.
2. Wakil Bupati Klungkung di Semarang
3. Para Kepala Bagian dilingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung
4. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG
NOMOR 188.4/5151/UM/2020 TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS
PENGELOLA PENGADUAN PADA SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN KLUNGKUNG

Petugas Pengelola Pengaduan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

NO	NAMA/JABATAN	KETERANGAN
1.	I Gede Panca Yasa Pura, ST / Kasubag Pembinaan dan Advokasi PBJ	Bagian Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa
2.	Ni Putu Yuliani,SE / Kasubag Evaluasi dan Pelaporan	Bagian Administrasi Pembangunan
3.	Ni Made Menuh, SE / Staf	Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam
4.	I Kadek Agus Wedana Maha Putra / Staf	Bagian Umum
5.	Drs. I Gede Putu Arnawa / Staf	Bagian Kesejahteraan Rakyat
6.	Catur Woro Karuni / Staf	Bagian Organisasi
7.	I Wayan Indrawan, SH / Staf	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
8.	Muh Nanda Pratama, SSTP / Staf	Bagian Pemerintahan
9.	Ni Made Wideasih / Staf	Bagian Hukum

Sekretaris Daerah
Kabupaten Klungkung

Ir. I Gede Putu Winastra, M. MA
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19630721 198803 1 013



PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
BAGIAN ORGANISASI SETDA KABUPATEN KLUNGKUNG
Jalan Untung Surapati No. 2.
Telp. 0366 21085-21054
Semarapura

NOMOR SOP	: 061.01/3740/2019
TANGGAL PEMBUATAN	: 20 MEI 2019
TANGGAL REVISI	: -
TANGGAL EFEKTIF	: 20 MEI 2019
DISAHKAN OLEH :	

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
KLUNGKUNG

Ir. I GDE PUTU WINASTRA, M.MA

Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP: 19630721 198803 1 013

NAMA SOP : PENANGANAN PENGADUAN

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Pelayanan Administrasi Pemerintahan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
6. Keputusan Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Klungkung Nomor 061/264/Org tentang Penunjukan Petugas Pengelola Pengaduan pada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Klungkung

Kualifikasi Pelaksana

1. Mengetahui Persyaratan dan tata cara pengaduan
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
3. Cakap, ramah dan mampu bekerja dalam tekanan

Keterikatan

1. SOP Pelayanan Konsultasi Reformasi Birokrasi
2. SOP Pelayanan Konsultasi Pengelolaan Aplikasi E-Kinerja

Peralatan/perlengkapan

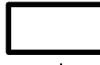
1. Komputer
2. ATK
3. Formulir Pengaduan

Peringatan

Penanganan pengaduan dilakukan dengan ramah, dan informasi diberikan dengan jelas

Pencatatan dan Pendapatan
Pengaduan tidak dipunggut biaya

PENANGANAN PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pemohon	Petugas Pengelola Pengaduan	Kasubag	Kabag	Kelengkapan	Waktu	Keluaran	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pendaftaran					Daftar pengaduan	5 Menit	Formulir / Pengaduan	-
2	Penerimaan pengaduan					Formulir Pengaduan		Formulir pengaduan terisi	-
3	Pemeriksaan Pengaduan dan Pemberitahuan ke Sub Bagian Terkait					Formulir Pengaduan		Data lengkap	-
4	Menindaklanjuti pengaduan dan melaporkan ke Kabag hasil tindak lanjut Pengaduan					Formulir pengaduan berserta data lengkap	15 Menit	Draft laporan hasil tindak lanjut pengaduan	-
5	Memverifikasi laporan hasil tindak lanjut pengaduan					Draft laporan hasil tindak lanjut pengaduan	5 Menit	Laporan hasil tindak lanjut pengaduan	-
6	Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan yang telah diverifikasi					Laporan hasil tindak lanjut pengaduan	5 Menit	Laporan hasil tindak lanjut pengaduan	-
7	Pencatatan Penyelesaian Pengaduan / diarsipkan					Laporan hasil tindak lanjut pengaduan		Catatan pada form pengaduan / bukti dokumen	-
8	Laporan disampaikan kepada pemohon					Berkas laporan		Laporan diterima oleh pemohon	



PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
BAGIAN ORGANISASI SETDA KABUPATEN KLUNGKUNG
Jalan Untung Surapati No. 2.
Telp. 0366 21085-21054
Semarapura

NOMOR SOP	: 061.01/3741/2019
TANGGAL PEMBUATAN	: 20 MEI 2019
TANGGAL REVISI	: -
TANGGAL EFEKTIF	: 20 MEI 2019
DISAHKAN OLEH :	
	SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG  Ir.I GDE PUTU WINASTRA, M.MA Pembina Utama Madya (IV/d) NIP: 19630721 198803 1 013
NAMA SOP	: Pelayanan Konsultasi Reformasi Birokrasi (Kelembagaan, Kinerja , dan Tata laksana)
Dasar Hukum	
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Pelayanan Administrasi Pemerintahan4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik	Kualifikasi Pelaksana <ol style="list-style-type: none">1. Paham Tentang reformasi Birokrasi2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer3. Cakap, ramah dan mampu bekerja dalam tekanan
Keterikatan <ol style="list-style-type: none">1. SOP Penanganan Pengaduan2. SOP Pelayanan Konsultasi Pengelolaan Aplikasi E-Kinerja	Peralatan/perlengkapan <ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. ATK3. Surat Perintah Tugas Pelaksanaan Konsultasi4. Daftar Masalah
Peringatan Pelayanan dilakukan dengan ramah, dan informasi diberikan dengan jelas	Pencatatan dan Pendapatan Pelayanan tidak dipungut biaya

PELAYANAN KONSULTASI REFORMASI BIROKRASI (KELEMBAGAAN, KINERJA , DAN TATA LAKSANA)

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku	
		Pemohon	Petugas Pengelola Pelayanan	Kasubag	Kabag	Kelengkapan	Waktu	Keluaran	Ket
1	2	3	4	5	8	9	10	11	12
1	Pendaftaran					Daftar Konsultasi	5 Menit	Formulir Konsultasi	-
2	Penerimaan konsultasi					Formulir Konsultasi		Formulir Konsultasi terisi	-
3	Pemeriksaan permasalahan dan pemberitahuan ke sub Pengembangan Kinerja					Formulir Konsultasi		Daftar Konsultasi	-
4	Menindaklanjuti permasalahan, apabila tidak bisa ditangani oleh kasubag maka disampaikan ke kabag					Daftar Konsultasi	15 Menit	Draft laporan hasil tindak lanjut konsultasi	-
5	Menindak lanjuti masalah dan menyampaikan kembali ke kasubag					Draft laporan hasil tindak lanjut konsultasi		Laporan hasil tindak lanjut konsultasi	-
6	Menyampaikan hasil konsultasi kepada petugas pengelola layanan					Laporan hasil tindak lanjut konsultasi	5 Menit	Laporan hasil tindak lanjut konsultasi	-
7	Pencatatan Penyelesaian Konsultasi / Pengarsipan					Laporan hasil tindak lanjut konsultasi		Catatan pada form konsultasi / bukti dokumen	-
8	Hasil konsultasi disampaikan kepada Pemohon					Berkas laporan konsultasi		Laporan diterima oleh pemohon	



PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
BAGIAN ORGANISASI SETDA KABUPATEN KLUNGKUNG
Jalan Untung Surapati No. 2.
Telp. 0366 21085-21054
Semarapura

	NOMOR SOP	: 061.01/3742/2019
	TANGGAL PEMBUATAN	: 20 MEI 2019
	TANGGAL REVISI	: -
	TANGGAL EFEKTIF	: 20 MEI 2019
	DISAHKAN OLEH	:
		SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG  <u>Ir.I GDE PUTU WINASTRA, M.MA</u> Pembina Utama Madya (IV/d) NIP: 19630721 198803 1 013
	NAMA SOP	: Pelayanan Konsultasi Pengelolaan Aplikasi E-Kinerja
Dasar Hukum		
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Pelayanan Administrasi Pemerintahan4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik	Kualifikasi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami tentang Pengelolaan Aplikasi E Kinerja2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer3. Cakap, ramah dan mampu bekerja dalam tekanan
Keterangan		
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Penanganan Pengaduan2. Konsultasi Reformasi Birokrasi	Peralatan/perlengkapan	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. ATK3. SPT Pelaksanaan Konsultasi4. daftar Masalah5. User Name6. Password
Peringatan		
Penanganan pengaduan dilakukan dengan ramah, dan informasi diberikan dengan jelas	Pencatatan dan Pendapatan	Pengaduan tidak dipungut biaya

PELAYANAN KONSULTASI PENGELOLAAN APLIKASI E-KINERJA

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pemohon	Petugas Pengelola Pelayanan	Kasubag Pengembangan Kinerja	Programer	Kelengkapan	Waktu	Keluaran	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pendaftaran					Daftar Konsultasi	5 Menit	Formulir Konsultasi	-
2	Penerimaan konsultasi					Formulir Konsultasi		Formulir Konsultasi terisi	-
3	Pemeriksaan permasalahan dan pemberitahuan ke sub Pengembangan Kinerja					Formulir Konsultasi		Daftar Konsultasi	-
4	Menindaklanjuti permasalahan, apabila tidak bisa ditangani oleh kasubag maka disampaikan ke Programer					Daftar Konsultasi	15 Menit	Draft laporan hasil tindak lanjut konsultasi	-
5	Menindak lanjuti masalah dan menyampaikan kembali ke kasubag					Draft laporan hasil tindak lanjut konsultasi		Laporan hasil tindak lanjut konsultasi	-
6	Menyampaikan hasil konsultasi kepada petugas pengelola layanan					Laporan hasil tindak lanjut konsultasi	5 Menit	Laporan hasil tindak lanjut konsultasi	-
7	Pencatatan Penyelesaian Konsultasi / Pengarsipan					Laporan hasil tindak lanjut konsultasi		Catatan pada form konsultasi / bukti dokumen	-
8	Hasil konsultasi disampaikan kepada Pemohon					Berkas laporan konsultasi		Laporan diterima oleh pemohon	

