



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BULELENG

Jl. Werkudara Nomor 1, Telepon (0362) 24754, email : sipusdabuleleng@gmail.com

S I N G A R A J A

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH

KABUPATEN BULELENG

Nomor : 800 / 13.1 / 1 / DAPD / 2025

TENTANG

PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BULELENG

KEPALA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memenuhi ketentuan pasal 36 dan pasal 37 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan public disamping wajib menyediakan sarana pengaduan, juga wajib menugaskan petugas pengelola pengaduan yang kompeten;
 - b. bahwa agar pelayanan administrasi arsip dan perpustakaan yang diselenggarakan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng dengan tujuan pelayanan yang membahagiakan masyarakat dapat diwujudkan, maka berbagai keluhan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung perlu mendapat tanggapan atau respon yang cepat;
 - c. bahwa Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Arsip dan Perpustakaan Daerah, Keputusan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah yang dibentuk melalui surat Keputusan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng menyesuaikan dengan adanya perubahan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja;
 - d. bahwa agar segala keluhan yang disampaikan oleh penerima layanan dapat dikelola dengan baik, maka perlu dilakukan review petugas pengelola pengaduan melalui Keputusan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Urusan Kearsipan dan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Urusan Perpustakaan;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Negara nomor 486);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 9. Keputusan Bupati Buleleng Nomor 481.2/277/HK/2018 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Buleleng Tahun 2020.
 10. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- PERTAMA :** Keputusan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng tentang Review Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng dengan susunan petugas sebagaimana terlampir;
- KEDUA :** Tugas dan Tanggung Jawab Petugas sebagaimana dimaksud pada point PERTAMA di atas adalah sebagai berikut:
1. Menerima, mencatat dan meregistrasi pengaduan masyarakat sesuai dengan media yang digunakan oleh pengadu.
 2. Menindaklanjuti segera keluhan atau pengaduan pelayanan yang disampaikan oleh masyarakat.
 3. Jika keluhan atau pengaduan pelayanan tidak bias diselesaikan, segera melaporkan keluhan atau pengaduan ke Manager On Duty (MOD) atau Koordinator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan.
 4. Mengadakan atau mengikuti rapat-rapat evaluasi dan monitoring pengelolaan pengaduan pelayanan secara berkala, baik pengaduan yang disampaikan secara langsung maupun pengaduan tidak langsung;
 5. Menyusun rencana aksi tindaklanjut penanganan pengelolaan pengaduan;
 6. Menindaklanjuti hasil monev penanganan pengaduan.
 7. Membuat laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan secara berkala kepada Kepala Dinas;
 8. Memelihara arsip-arsip pengelolaan pengaduan dengan baik.
 9. Menyiapkan hard copy dan soft copy dokumen penanganan pengaduan untuk kepentingan PMRB, ZI, PPID, penilaian Pelayanan Publik oleh Ombudsman, dan lain-lain.
- KETIGA :** Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, bila kemudian hari ditemukan kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 2 Januari 2025

KEPALA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN BULELENG



MADE ERA OKTARINI, S.TP., MM
NIP. 19751020 200003 2 005

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN BULELENG
NOMOR : 800 / 13.1 / 1 / DAPD/2025
TANGGAL : 2 JANUARI 2025
TENTANG : REVIEW PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DINAS
ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BULELENG

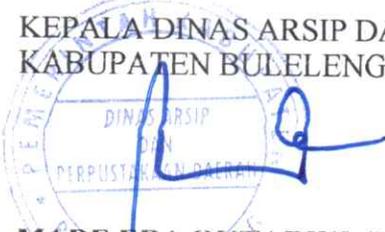
SUSUNAN PETUGAS

- I. PENANGGUNGJAWAB : Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan
Daerah Kabupaten Buleleng.
- II. KETUA : Sekretaris Dinas Arsip dan Perpustakaan
Daerah Kabupaten Buleleng.
- III. SEKRETARIS : Kepala Bidang Pengembangan Perpustakaan
dan Budaya Baca.
- IV. PETUGAS -PETUGAS:
1. PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN SECARA LANGSUNG :
 - a. Koordinator : I Putu Ridwan Surasta, A.Md
 - b. Petugas Loker : Made Dwi Agustin
 2. PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG
 - a. Petugas pengelola pengaduan melalui Kotak Saran :
 1. I Putu Ridwan Surasta, A.Md
 2. Made Dwi Agustin
 - b. Petugas Pengelola Pengaduan melalui Telpon :(0362) 24754
 1. Kadek Ririn Setia Utami, S.E
 2. Ni Made Sri Alfira, S.E
 - c. Petugas Pengelola Pengaduan melalui FB DAPD Buleleng:
 1. Ketut Ratna Dewi Yuvita Giri, A.Md
 2. Putu Ridwan Prajar, A.Md
 - d. Petugas Pengelola Pengaduan melalui IG DAPD Buleleng:
 1. Ketut Ratna Dewi Yuvita Giri, A.Md
 2. Ade Viga Widyanti Utami, A.Md

- e. Petugas Pengelola Pengaduan melalui Website : dap.bulelengkab.go.id (Klik SP4N LAPOR : (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) :
1. Nyoman Reditya Sukawirya, S.I.Pust
 2. Putu Yuda Karismayana

Singaraja: 2 Januari 2025

KEPALA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN BULELENG



MADE ERA OKTARINI, S.TP., MM
NIP. 19751020 200003 2 005