



පරිපාලන අමාත්‍යාංශය
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
සිංහල භාෂාව

DINAS KEBUDAYAAN

රාජ්‍ය සේවා මණ්ඩලයේ සිංහල භාෂාවෙන් ප්‍රකාශයක්
Alamat : Jalan Hayam Wuruk, No. 69, Denpasar Kode Pos 80235, Telepon dan Faximile (0361) 243672
අනුරාධපුර රාජ්‍ය මහා විද්‍යාලයේ සිංහල භාෂාවෙන් ප්‍රකාශයක්
www.denpasarkota.go.id, email: kebudayaan@denpasarkota.go.id.

DINAS KEBUDAYAAN KOTA DENPASAR
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEBUDAYAAN KOTA DENPASAR
NOMOR : 100.3.3/ 3657 /DISBUD

TENTANG

PENUNJUKAN PENGELOLA PENGADUAN
DI LINGKUNGAN DINAS KEBUDAYAAN KOTA DENPASAR

DENGAN RAHMAT YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN KOTA DENPASAR,

- Menimbang : a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik, diperlukan pengelola pengaduan di Lingkungan Dinas Kebudayaan Kota Denpasar;
- b. bahwa untuk memberikan pelayanan terhadap pengaduan sebagaimana dimaksud huruf a, dipandang perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kebudayaan Tentang Penunjukan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Dinas Kebudayaan Kota Denpasar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kebudayaan Kota Denpasar tentang Penunjukan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Dinas Kebudayaan Kota Denpasar.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 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 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);
4. Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2024 Nomor 55);
5. Keputusan Walikota Nomor 100.3.3.3/706/HK/2025 tentang Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU** : Menunjuk Pengelola Pengaduan di Lingkungan Dinas Kebudayaan Kota Denpasar.
- KEDUA** : Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu bertugas melakukan penerimaan pengaduan, verifikasi pengaduan, memberikan tanggapan awal, dan distribusi pengaduan.
- KETIGA** : Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Dinas Kebudayaan Kota Denpasar sebagaimana dimaksud Diktum Kedua terdiri dari :
- a. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - b. Pejabat Penghubung;
 - c. Pejabat Pelaksana ; dan
 - d. Petugas Pelayanan Pengaduan.
- KEEMPAT** : Tugas dan tanggung jawab Pengelola Pengaduan di Lingkungan Dinas Kebudayaan Kota Denpasar sebagaimana Diktum Kedua adalah sebagai berikut :
- a. Tugas dan tanggung jawab Pejabat Pengelola Pengaduan adalah sebagai berikut :
 1. mengkoordinir Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di Lingkungan Dinas Kebudayaan Kota Denpasar;
 2. menjalankan fungsi sebagai admin Pemerintah Kota Denpasar dalam mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui PRO DENPASAR;

3. menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;
 4. mendistribusikan pengaduan kepada pejabat penghubung yang berwenang;
 5. melakukan pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan di Lingkungan Dinas Kebudayaan Kota Denpasar;
 6. melakukan evaluasi secara berkala setiap triwulan mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan di Lingkungan Dinas Kebudayaan Kota Denpasar;
 7. menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di Lingkungan Dinas Kebudayaan Kota Denpasar; dan
 8. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada masyarakat;
 9. bertanggung jawab dan melaporkan segala hasil tugasnya kepada Kepala Dinas Kebudayaan Kota Denpasar.
- b. Tugas dan tanggung jawab Pejabat Penghubung adalah sebagai berikut :
1. berkoordinasi dengan pejabat pelaksana atau jabatan fungsional yang disertakan untuk tidak lanjut penyelesaian pengaduan;
 2. menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;
 3. meneruskan pengaduan kepada pejabat pengaduan;
 4. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
 5. memberikan informasi kepada pejabat pengelola pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
 6. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana;
 7. bertanggung jawab dan melaporkan segala hasil tugasnya kepada Kepala Dinas Kebudayaan Kota Denpasar.
- c. Tugas dan tanggung jawab Pejabat Pelaksana adalah sebagai berikut :
1. menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, tepat, dan tuntas;
 2. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;
 3. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan pengaduan selesai;
 4. memberikan informasi kepada pejabat penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan;

5. bertanggung jawab dan melaporkan segala hasil tugasnya kepada Kepala Dinas Kebudayaan Kota Denpasar.
- d. Tugas dan tanggung jawab Petugas Pelayanan Pengaduan adalah sebagai berikut :
 1. menginput penerimaan pengaduan ke dalam PRO DENPASAR dan SP4N-LAPOR;
 2. melakukan verifikasi pengaduan yang telah diterima dan dicatat;
 3. menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi pengaduan;
 4. memberikan tanggapan awal berdasarkan *frequently asked question*;
 5. melakukan distribusi pengaduan sesuai jenis pengaduan tidak berkabar pengawasan kepada pejabat penghubung di perangkat Daerah dan pengaduan berkabar pengawasan kepada pejabat penghubung di unit kerja APIP;
 6. bertanggung jawab dan melaporkan segala hasil tugasnya kepada pejabat pengelola pengaduan.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar
Pada tanggal 22 Oktober 2025
Kepala Dinas Kebudayaan Kota
Denpasar,



Drs. Raka Purwantara, M.A.P
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19720219 199101 1 002

LAMPIRAN : KEPUTUSAN WALIKOTA DENPASAR
NOMOR : 100.3.3/3657/DISBUD
TANGGAL : 22 OKTOBER 2025
TENTANG : PENUNJUKAN PENGELOLA PENGADUAN DI
LINGKUNGAN DINAS KEBUDAYAAN KOTA
DENPASAR

SUSUNAN PENGELOLA PENGADUAN
DI LINGKUNGAN DINAS KEBUDAYAAN KOTA DENPASAR

Pejabat Pengelola
Pengaduan : Kepala Dinas Kebudayaan Kota Denpasar

Pejabat Penghubung : Sekretaris Dinas Kebudayaan Kota Denpasar

Pejabat Pelaksana : 1. Kepala Bidang Cagar Budaya dan Permuseuman
Dinas Kebudayaan Kota Denpasar
2. Kepala Bidang Kesenian Dinas Kebudayaan
Kota Denpasar
3. Kepala Bidang Sejarah dan Dokumentasi
Kebudayaan Dinas Kebudayaan Kota Denpasar
4. Kepala Bidang Tradisi dan Warisan Budaya
Dinas Kebudayaan Kota Denpasar
5. Kasubag Umum dan Keuangan Dinas Kebudayaan
Kota Denpasar

Petugas Pelayanan
Pengaduan : 1. Putu Dicky Ariyana, S.M
2. I Made Arik Sumarta, S.Ds
3. I Wayan Gede Putra Wirawan, S.Sn

Kepala Dinas Kebudayaan Kota
Denpasar,


Drs. Raka Purwantara, M.A.P
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19720219 199101 1 002