



Buku Panduan **GARDU MAS**

**GERAKAN PENANGANAN PENGADUAN DAN PEMBINAAN
MASYARAKAT KECAMATAN DENPASAR SELATAN**



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
BAB I – PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Hukum	1
1.2 Latar Belakang	1
1.3 Tujuan	2
BAB II – PANDUAN PELAYANAN GARDU MAS	3
BAB III – PENUTUP	4



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Asung Kertha Wara Nugraha-Nya, Buku Panduan Pelayanan “GARDU MAS” (Gerakan Penanganan Pengaduan dan Pembinaan Masyarakat) ini dapat kami selesaikan dengan baik. Penyusunan panduan ini merupakan bagian dari komitmen Pemerintah Kecamatan Denpasar Selatan dalam menghadirkan pelayanan publik yang cepat, responsif, dan berpihak kepada masyarakat. Sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, Inovasi GARDU MAS hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat terhadap mekanisme pelaporan dan penyelesaian persoalan sosial secara cepat, tepat, dan terkoordinasi. Selama ini, pengaduan masyarakat seringkali menghadapi kendala dalam hal keterlambatan penanganan, kurangnya koordinasi antar instansi, dan terbatasnya ruang pembinaan pasca-penanganan. Melalui inovasi ini, Pemerintah Kecamatan berupaya menjembatani kebutuhan tersebut dengan membentuk sistem yang melibatkan seluruh elemen—dari kelurahan, desa, hingga aparat keamanan—guna memastikan setiap laporan mendapat tindak lanjut yang layak dan membangun. Kami berharap buku panduan ini dapat menjadi acuan operasional dalam pelaksanaan inovasi GARDU MAS, sekaligus menjadi keseriusan kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, tanggap, dan terpercaya. Terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung terwujudnya inovasi ini, semoga GARDU MAS dapat menjadi inspirasi sekaligus solusi nyata bagi masyarakat Denpasar Selatan.



Denpasar, April 2025
Plt.Camat Denpasar Selatan

Ida Bagus Made Purwanasara, SSTP, M.Si
NIP. 197904111998021001



BAB I - PENDAHULUAN

1.1 Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
- Permendagri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Penilaian dan Pemberian Penghargaan dan/atau Insentif Inovasi Daerah
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah
- Keputusan Walikota Denpasar Nomor 188.45/988/HK/2022 tanggal 16 Maret 2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Denpasar kepada Camat

1.2 Latar Belakang

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menjawab tantangan penanganan persoalan sosial di tengah masyarakat, Kecamatan Denpasar Selatan menggagas sebuah inovasi pelayanan bernama GARDU MAS. Inovasi ini merupakan singkatan dari Gerakan Penanganan Pengaduan dan Pembinaan Masyarakat, yang dirancang untuk memberikan respon cepat terhadap setiap bentuk pengaduan yang datang dari warga, baik yang disampaikan secara langsung, melalui aplikasi resmi, maupun media sosial. Berdasarkan evaluasi terhadap sistem pelayanan sebelumnya, ditemukan adanya kebutuhan akan mekanisme yang lebih responsif, terintegrasi, dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk dalam aspek pembinaan pasca-penanganan. Permasalahan yang diadukan masyarakat tidak hanya sebatas pada pelayanan administratif, tetapi juga menyangkut keamanan, ketertiban, dan kenyamanan lingkungan yang membutuhkan tindakan langsung serta pendekatan kolaboratif. Oleh karena itu, GARDU MAS hadir sebagai solusi inovatif yang mengintegrasikan kerja lintas sektor antara kecamatan, kelurahan/desa, aparat keamanan, serta perangkat daerah lainnya guna menciptakan lingkungan yang aman, tertib, dan harmonis melalui pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berkelanjutan.



1.3 Tujuan

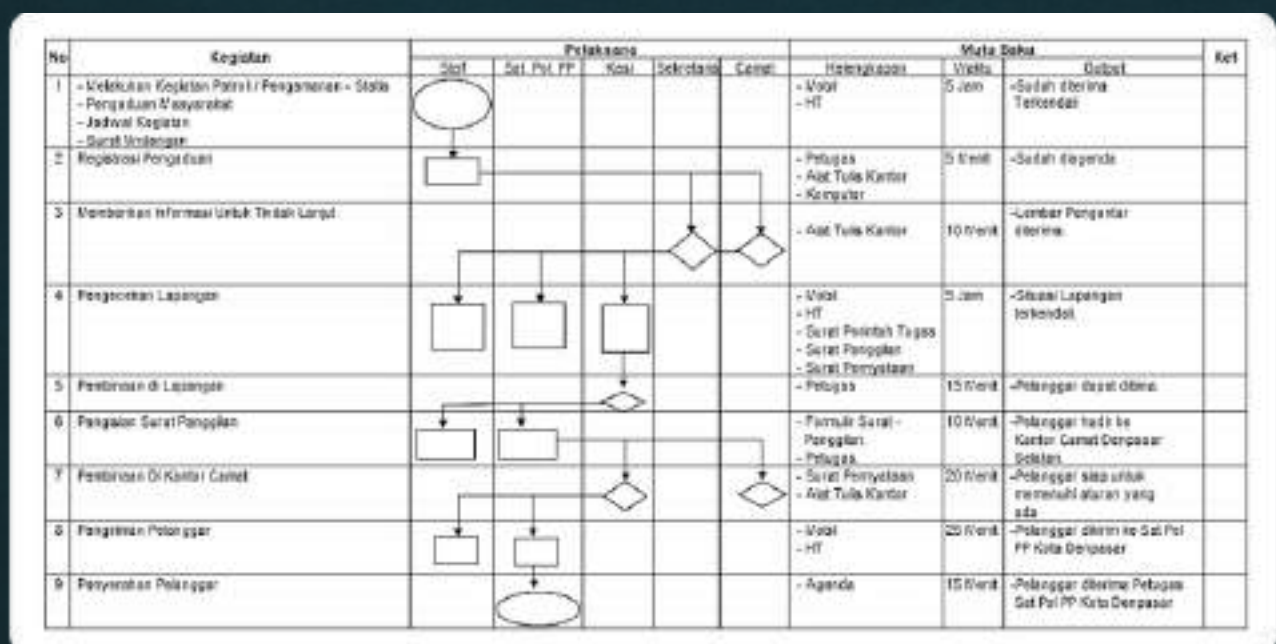
1. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam merespon setiap bentuk pengaduan masyarakat melalui sistem yang lebih terstruktur, mudah diakses, dan berbasis pendekatan langsung di lapangan.
2. Membangun sinergi yang kuat antar perangkat daerah, kelurahan/desa, serta unsur keamanan seperti Desa/Kelurahan, Polsek, Danramil, dan Satpol PP dalam menangani permasalahan sosial secara komprehensif dan berkesinambungan.
3. Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan warga serta peningkatan kualitas komunikasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan.
4. Mewujudkan lingkungan masyarakat yang aman, tenteram, dan harmonis di wilayah Kecamatan Denpasar Selatan melalui sistem penanganan pengaduan yang responsif dan kolaboratif serta melalui pembinaan sosial berkelanjutan yang mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam menjaga ketertiban, keamanan, dan nilai-nilai gotong royong di lingkungan mereka.



BAB II PANDUAN PELAYANAN GARDU MAS

Pemohon layanan **"GARDU MAS"** pada umumnya berasal dari masyarakat yang mengalami permasalahan sosial, konflik lingkungan, gangguan ketertiban umum, maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang terjadi di wilayah Kecamatan Denpasar Selatan. Pengaduan dapat disampaikan melalui beberapa saluran resmi, antara lain bisa datang langsung ke kantor Kecamatan Denpasar Selatan, melalui aplikasi Pro Denpasar, maupun melalui hotline dan media sosial resmi Kecamatan Denpasar Selatan.

Setelah laporan diterima, pengaduan akan dicatat dan dianalisis oleh Tim Pengelola **"GARDU MAS"** untuk diverifikasi dan ditindaklanjuti sesuai tingkat urgensinya. Selanjutnya, Tim melakukan koordinasi lintas sektor untuk menangani laporan tersebut secara kolaboratif dan menyeluruh. Adapun mekanisme pelayanan dapat dilihat pada bagan SOP sebagai berikut :



BAB III - PENUTUP

"GARDU MAS" bukan sekadar program pelayanan, melainkan representasi konkret dari kehadiran dan kepedulian pemerintah terhadap persoalan yang dihadapi masyarakat secara langsung. Inovasi ini lahir dari semangat untuk menghadirkan layanan publik yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga menjunjung nilai-nilai kolaborasi, kedekatan, dan tanggung jawab sosial. Melalui integrasi peran berbagai pihak seperti kecamatan, kelurahan/desa, aparat keamanan, dan tokoh masyarakat, **"GARDU MAS"** menjadi wadah koordinatif dalam menindaklanjuti berbagai bentuk pengaduan, baik administratif maupun sosial kemasyarakatan. Keberadaannya turut menciptakan ruang pembinaan yang humanis dan edukatif pasca penanganan, sehingga tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga membangun kesadaran bersama. Diharapkan, dengan semangat gotong royong dan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan warga, inovasi ini mampu memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan di tingkat kecamatan serta membentuk lingkungan yang lebih aman, tertib, dan harmonis secara berkelanjutan.



INFORMASI PENGADUAN

Kantor Kecamatan Denpasar Selatan

Jalan Raya Sesetan Nomor 256

Telp (0361) 720089

Wa : 0899-0355-674

MEDIA SOSIAL RESMI



WWW.DENSEL.DENPASARKOTA.GO.ID

