



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Jalan M. Hambal No. 5 Telp. (0561) 736541 Fax. (0561) 730062

PONTIANAK

www.dpmd.kalbarprov.go.id

Kode Pos 78124

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN DESA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

NOMOR : 007 / DPMD / 2021

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. 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);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
11. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
12. Peraturan Gubernur Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 107 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan; dan
 - f. Alur Penanganan Pengaduan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan, sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e dan f adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 3 Maret 2021

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



YUSLINDA

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 007 / DPMD / 2021
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur DPMD Provinsi Kalbar.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Sub Bagian Umum dan Aparatur DPMD Provinsi Kalbar.
 - b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat.
 - c. Surat, dengan ditujukan kepada:
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Kalimantan Barat
Jl. Muhammad Hambal No. 5 Pontianak.
 - d. WA : 0812 5657 7532
 - e. Telepon : (0561) 8174267
 - f. Email : dpmd@kalbarprov.go.id
 - g. Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

Nama : Nailul Qomaryah, SE
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur DPMD Provinsi Kalbar
Pangkat / Gol. : Penata Tk.I / III.d
NIP. : 19720928 199503 2 003

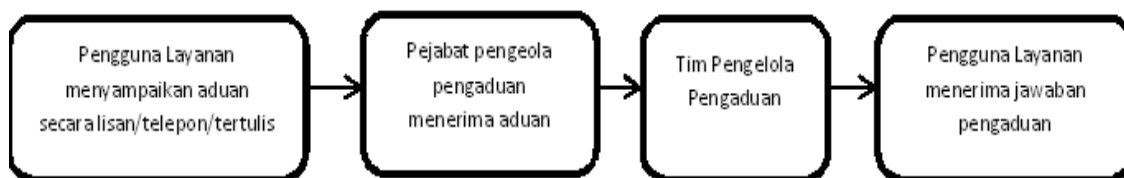
C. Tim Pengelola Pengaduan, terdiri atas :

1. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
2. Sekretaris
3. Kepala Bidang Pemerintahan Desa
4. Kepala Bidang Pembangunan Kawasan Perdesaan
5. Kepala Bidang Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa
6. Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur
7. Kepala Sub Bagian Rencana Kerja, Keuangan dan Aset
8. Kepala Seksi Penataan dan Evaluasi Perkembangan Desa
9. Kepala Seksi Pengembangan Kapasitas Aparatur, Kelembagaan dan Kerjasama Desa
10. Kepala Seksi Keuangan dan Aset Pemerintahan Desa
11. Kepala Seksi Pembangunan Sarana dan Prasarana Kawasan Perdesaan
12. Kepala Seksi Pembangunan Ekonomi Kawasan Perdesaan
13. Kepala Seksi Pengembangan Sumber Daya Alam Kawasan Perdesaan
14. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Pelayanan Sosial Dasar
15. Kepala Seksi Pengembangan Ekonomi, Sumber Daya Alam dan Teknologi Tepat Guna
16. Kepala Seksi Pembangunan Sarana Prasarana

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. Alur Penanganan Pengaduan :



1. Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis.
2. Pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Pengelola Pengaduan.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Pengelola Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
5. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada Pengguna Layanan.
6. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

F. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal pengaduan	:	
Nama pelapor	:	
Nomor telepon / HP	:	
Alamat	:	
e-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal kejadian	:	

Mekanisme pengaduan	:			
Isi pengaduan	:			
Nama terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



YUSLINDA