



PÉMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Adi Sucipto No. 50 Pontianak Tenggara, Kalimantan Barat, 78124
Telepon (0561) 734060-731115, Fax. (0561) 7353271
Laman www.bapenda.kalbarprov.go.id Pos-el bapenda@kalbarprov.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

NOMOR 179.1 TAHUN 2024

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,**

- 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 dan huruf b, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan.
- 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 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6780);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);

5. Peraturan...

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 Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
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 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);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Badan Pendapatan Daerah 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;
 - f) Alur Penanganan Pengaduan;
 - g) Jangka waktu Penyelesaian Pengaduan dan
 - h) Format Buku Pengaduan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT ...

- KEEMPAT Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan ini akan dilakukan perbaikan seperlunya.
- KELIMA : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provisi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2024 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Ditetapkan di Pontianak

Pada tanggal, 29 Januari 2024
Kepala Badan Pendapatan Daerah,



Mohammad Bari

LAMPIRAN...

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR: TAHUN 2024

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. MOHAMMAD BARI, S.Sos., M.Si
NIP. 19731201 199803 1 007
Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov.Kalbar
2. ADY SUPRATNO,SE.,M.E
NIP. 19720821 200312 1 004
Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Prov.Kalbar
3. FIANITA PRATIWI,S.STP.,M.AP
NIP. 19870803 200602 2 001
Kasubbag Umum dan Aparatur

B. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Sekretariat
 - 1) BUDI PATIARDI, S.E.
NIP. 19800310 201001 1 011
Pelaksana
 - 2) VENNY, SE
NIP. 19811020 202321 2 014
Pelaksana
2. Bidang Pajak
 - 1) ANDRE SAHAT N SORMIN,A.Md.A.Pj
NIP. 19991206 202102 1 001
Pelaksana
 - 2) IRWAN TEGUH OLOAN S,A.Md.A.Pj
NIP. 19990720 202102 1 001
Pelaksana
3. Bidang Retribusi
 - 1) ARIF VERGIANSYAH,S.Tr.IP
NIP. 19990127 202108 1 001
Pelaksana
 - 2) ASMI MAWARNI, A.Md
NIP. 19850823 201001 2 023
Pelaksana
4. Bidang Pengembangan Pendapatan, Sistem Informasi, Pembinaan dan Pengendalian
 - 1) EDELTRUDIS HIPER BAPUAKA,S.STP
NIP. 19930623 201507 1 003
Pelaksana
 - 2) MUHARDI,S.T
NIP. 19930622 202012 1 009
Pelaksana

C.Prosedur ...

C. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Ruang Sekretariat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di meja desk Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
Atau surat yg dialamatkan ke Kantor Badan Pendapatan Daerah di alamat Jalan Adisucipto No. 50
 - c. Nomot Whatsapp : 081802367221
 - d. Telepon /Fax. : (0561) 736465 / (0561) 735371
 - e. website : www.bapenda.kalbarprov.go.id
 - f. Email : bapenda@kalbarprov.go.id

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
3. Pengaduan dilaksanakan melalui nomor kontak yang telah tertera.

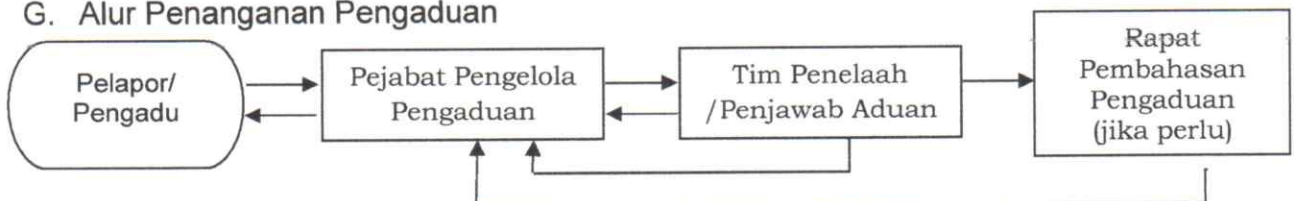
E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/BBM/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. 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 kerja.

G. Alur Penanganan Pengaduan



H. 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 Badan Pendapatan Daerah,


 Mohammad Bari