



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

Jalan MT. Haryono Km.2 Telp. (0565) 23182 , Faks (0565) 24520
e-mail : dsntsintang@gmail.com Kode Pos 78611

KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN SINTANG

NOMOR 500.15.1 / 48 / DISNAKERTRANS.B1/2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SINTANG
TAHUN 2024

KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SINTANG

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 Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait);
10. 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);


MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sintang
- 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** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sintang
Pada tanggal Maret 2024

Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Kabupaten Sintang


FLORENSIUS KAHA

LAMPIRAN 1 :
KEPUTUSAN DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN SINTANG
NOMOR 500.15.1 / 48 / DISNAKERTRANS.B1/2024
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN SINTANG

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 Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sintang;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sintang
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sintang
 - c. SMS / BBM / WA : 082351891178
 - d. Telepon : (0561) 24520
 - e. Faximile : (0561) 23482
 - f. Email : dsntsintang@gmail.com

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. **KATARINA, S.Sos.,M.Si**
NIP. 19760907 200501 2 001
Kepala Sub Bag Keuangan, Program dan Perlengkapan
2. **ANTONIUS SYAFRIEL L.,ST**
NIP. 19820411 201001 1 013
Pengantar Kerja selaku Sub Koordinator

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. **FLORENSIUS KAHA, S.Pd ., M.Si**
NIP. 19641125 198803 1 004
Kepala Dinas
2. **HERMANUS HADI PURWANTO, ST., MM**
NIP. 19720218 200003 1 005
Sekretaris Dinas
3. **M. IQBAL NATADIPURA, SKM., M.Kes**
NIP. 19780515 199703 1 001
Kepala Bidang P3TK dan PKK

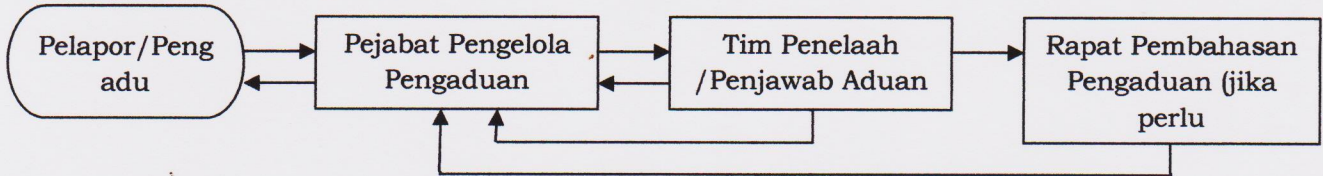
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi
2. Objek pengaduan harus jelas

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. Alur Penanganan Pengaduan



Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Kabupaten Sintang

FLORENSIUS KAHA

LAMPIRAN 2 :
 KEPUTUSAN DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SINTANG
 NOMOR 500.15.1 / 48 / DISNAKERTRANS.B1/2024
 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
 KABUPATEN SINTANG

BUKU ADUAN

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama pelapor	:			
Nomortelepon / 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 Tenaga Kerja dan Transmigrasi
 Kabupaten Sintang