



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
INSPEKTORAT

Jalan Sutan Syahrir No.3, Pontianak, Kalimantan Barat 78116
Telepon (0561)760282 Faksimile (0561)760281
Laman <https://inspektorat.kalbarprov.go.id/> Email: inspektorat@kalbarprov.go.id

KEPUTUSAN INSPEKTUR PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 161 TAHUN 2024

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

INSPEKTUR 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, 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. 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);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. 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);
12. 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);
13. 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);
14. Peraturan Gubernur Nomor 148 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat. (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 148);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Inspektorat 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; dan
 - g. 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** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksana Anggaran (DPA) Inspektorat 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 31 Januari 2024



LAMPIRAN

KEPUTUSAN INSPEKTUR PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : /IT.PROV/2024

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT 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 di Lingkungan Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Lingkungan Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Kantor Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.
Atau surat yg dialamatkan ke Kantor Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sultan Syahrir No. 3, Pontianak.
 - c. SMS/WA : 0812-5778-7232
 - d. Telepon /Fax. : (0561) 760282 / (0561) 760281
 - e. website : <http://inspektorat.kalbarprov.go.id>
 - f. Email : inspektorat@kalbarprov.go.id
 - g. Facebook : Inspektorat Prov. Kalbar
 - h. Twitter : @itprovkalbar
 - i. Instagram : @itprovkalbar
 - j. LAPOR – SP4N : lapor.go.id atau inspektorat.kalbarprov.go.id/layanan/sp4n-lapor

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Nama : Evi Rachmayanti, S.IP
NIP : 19861010 201502 2 002
Jabatan : Kasubbag Administrasi dan Umum
2. Nama : Hajar Setiawan, SE, M.Ak
NIP : 19830511 200502 1 001
Jabatan : Auditor Muda
3. Nama : Akil Syarif Diansyah, S.STP, M.Ak
NIP : 19920530 201406 1 001
Jabatan : Auditor Muda
4. Nama : Andry Fachrony Saputra, A.Md
NIP : 19851008 200903 1 001
Jabatan : Auditor Pelaksana Lanjutan

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Tim Fungsional yang terdiri dari Auditor/ P2UPD / Auditor Kepegawaian;
2. Pejabat Struktural di Lingkungan Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.

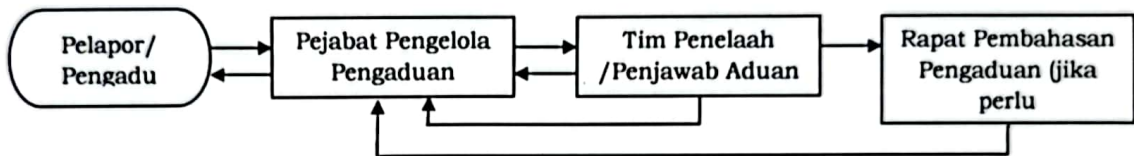
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas, terdiri dari nama, alamat sesuai Kartu Tanda Penduduk dan nomor telepon yang bisa dihubungi;
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan 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/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



G. 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 peninjauan ke lapangan selambat-lambatnya 30 hari kerja.

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	:			

