



PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jl.SutanSyahrir No.02 Sanggau(78512)
Telp.(0564) 22112 Fax. (0564) 21469, E-mail: disarpus@sanggau.go.id
Website : www.disarpus.sanggau.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN SANGGAU

NOMOR 29 TAHUN 2020

TENTANG

PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN DAN
PEMBENTUKAN TIM PENJAWAB PENGADUAN
DI LINGKUNGAN DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN SANGGAU
TAHUN 2020

DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dipandang perlu menunjuk Pejabat Pengelola Pengaduan dan membentuk Tim Penjawab Pengaduan di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sanggau;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, Penunjukan Pejabat Pengelola Pengaduan dan pembentukan Tim Penjawab Pengaduan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sanggau perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sanggau;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. 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)

5. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 55 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sanggau;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 13 Tahun 2015 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sanggau Tahun Anggaran 2016;
11. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 28 Tahun 2015 tentang Standar Biaya Umum Pemerintah Kabupaten Sanggau Tahun Anggaran 2016;
12. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 37 Tahun 2015 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sanggau Tahun Anggaran 2016;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menunjuk Pejabat Pengelola Pengaduandan membentuk Tim Penjawab Pengaduan di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sanggau sebagaimana tercantum pada lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU berkewajiban menerima semua pengaduan yang disampaikan pengguna layanan terkait dengan pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sanggau, melakukan koordinasi dengan Tim Penjawab Pengaduan dan mengagendakan jadwal pertemuan / pembahasan (jika diperlukan).
- KETIGA : Tim Penjawab Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU berkewajiban memberikan jawaban terhadap setiap pengaduan yang disampaikan pengguna layanan.
- KEEMPAT : Pejabat Pengelola Pengaduan dan Tim Penjawab Pengaduan dalam melaksanakan kewajibannya sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA dan KETIGA berpedoman pada mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum pada lampiran II Keputusan ini.
- KELIMA : Pengeluaran sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sanggau Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA : Keputusan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan ini mulai berlaku pada bulan Januari sampai dengan Desember 2020 dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, maka akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sanggau
pada tanggal 01 September 2020

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN SANGGAU,



H. SUKRI, S.Sos. M.Si
Pembina Utama Muda

NIP. 19661015 198603 1 009

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN SANGGAU

NOMOR : 29 TAHUN 2020

TANGGAL : 01 September 2020

TENTANG : PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN DAN PEMBENTUKAN TIM PENJAWAB PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN SANGGAU TAHUN 2020

A. Pejabat Pengelola Pengaduan : Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kearsipandan Perpustakaan Kabupaten Sanggau.

B. Tim Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Sekretaris;
2. Kabbid Pengelolaan, Layanandan Pemanfaatan Arsip;
3. Kabbid Perpustakaan;
4. Kasi Layanan dan Pemanfaatan Arsip;
5. Kasi Pengelolaan Arsip Dinamisdan Statis;
6. Kasi Pengembangan Koleksidan Pelayanan Perpustakaan;
7. Kasi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan;

Ditetapkan di Sanggau
pada tanggal 01 September 2020

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN SANGGAU,



H. SUKRI, S.Sos. M.Si
Pembina Utama Muda

NIP. 19661015 198603 1 009

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN SANGGAU

NOMOR : 29 TAHUN 2020

TANGGAL : 01 September 2020

TENTANG : PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN DAN PEMBENTUKAN TIM PENJAWAB PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN SANGGAU TAHUN 2020

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 Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sanggau;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sanggau.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sanggau.
 - c. Telepon : (0564) 22112
 - d. SMS : 081345533359
 - e. Faximile : (0564) 21469
 - f. Email : disarpus@sanggau.go.id

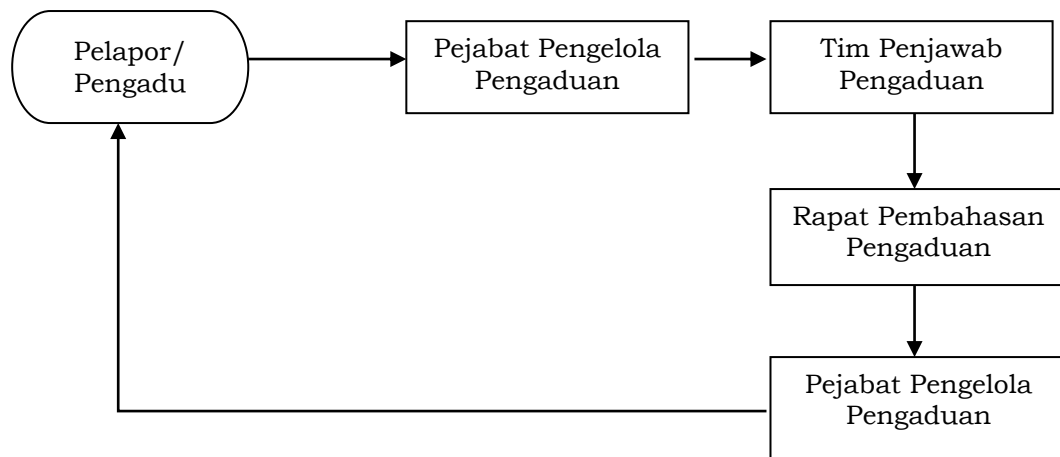
B. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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


C. 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 telepon, faximile dan email ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Pengaduan;
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim 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 Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman di ruang pengaduan setiap bulannya.

D. Alur Penanganan Pengaduan



KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN SANGGAU,


H. SUKRI S.Sos. M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19661015 198603 1 009