



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN

Jalan Sutan Syahrir No.16 Telp. (0561) 732521 Fax. (0561) 766073

Website: <http://dislautkan.kalbarprov.go.id>

PONTIANAK

Kode Pos 79151

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT NOMOR : 195 /DKP/TAHUN 2020

T E N T A N G

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA UPT PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU DAN LAUT PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN 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. 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 Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 47 Tahun 2018 tanggal 06 Juli 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor : 91 Tahun 2017 tentang

Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja UPT-Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut (UPT-PBAPL).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada UPT Perikanan Budidaya Air Payau Dan Laut Provinsi Kalimantan Barat;
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - Tim Penelaah / Penjawab Aduan;
 - Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - Tata Cara Penanganan Pengaduan dan;
 - 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;
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya Air Payau dan Laut (UPT-PBAPL) 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, 5 November 2020



TEMBUSAN disampaikan kepada Yth :

- Gubernur Kalimantan Barat
Cq. Sekretaris Daerah Provinsi Kalbar di Pontianak.
- Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalbar di Pontianak.
- Kepala Biro Organisasi Provinsi Kalimantan Barat
- Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah di Pontianak
- Yang bersangkutan untuk dilaksanakan
- Pertinggal

LAMPIRAN I :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 195/DKP/ TAHUN 2020

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK
PADA UPT PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU DAN LAUT
(UPT-PBAPL). 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 UPT Perikanan Budidaya Air Payau Dan Laut Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di UPT Perikanan Budidaya Air Payau Dan Laut Provinsi Kalimantan Barat;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di UPT Perikanan Budidaya Air Payau Dan Laut Provinsi Kalimantan Barat atau surat yang dialamatkan ke UPT Perikanan Budidaya Air Payau Dan Laut Provinsi Kalimantan Barat Jalan Malindo Kelurahan Sedau Kec. Singkawang Selatan Kode Pos 79151;
 - c. Telepon / WA : 081256058207 / 085753087805
 - d. Email : pbapl.kalbar@gmail.com

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Eka Ratu Ningsih S.Pi
NIP. 19810720 200604 2 024
2. Saidi, SP
NIP. 19810626 200903 1 002

C. Tim Penelaah / Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Donatus, S.Pi
NIP. 19700404 199303 1 006
2. Tobias, S.Sos
NIP. 19761004 2006 04 1 004
3. Eka Ratu Ningsih S.Pi
NIP. 19810720 200604 2 024
4. Saidi, SP
NIP. 19810626 200903 1 002

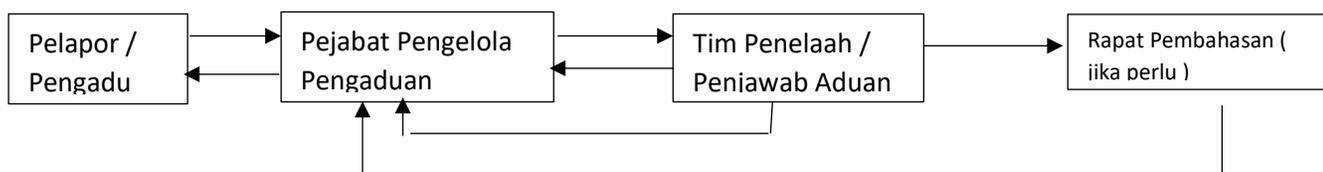
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas Pelapor
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 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 statistic pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistic / rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman / informasi setiap bulannya.
6. Jangka waktu Pengaduan 1x24 jam.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

| | | | | |
|--------------------|---|------------|----------------|-----------|
| Nomor | : | | | |
| Tanggal Pengaduan | : | | | |
| Nama Pelapor | : | | | |
| Nomor Telepon / HP | : | | | |
| Alamat | : | | | |
| e-mail | : | | | |
| Pekerjaan | : | | | |
| | | | | |
| Tanggal Kejadian | : | | | |
| Mekanisme Kejadian | : | | | |
| Isi Pengaduan | : | | | |
| Nama Terlapor | : | | | |
| NIP | : | | | |
| Instansi | : | | | |
| Jabatan | : | | | |
| | | | | |
| Hasil Penelahaan | : | Berkadar | Tidak Berkadar | Lain-lain |
| | | Pengawasan | Pengawasan | |
| | | | | |
| | | | | |
| Tindak Lanjut | : | | | |

Kepala Penyelenggara Pelayanan

Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat,

KEPALA DINAS,

 HERTI HERAWATI

