



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jalan Adisucipto No. 50 PO. BOX 104 Telp. (0561) 734060-731115 Fax. 735371  
Email.bapenda@kalbarprov.go.id, Website.https://bapenda.kalbarprov.go.id  
Pontianak

Kode Pos: 78124

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

**NOMOR 198 TAHUN 2022**

**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 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 sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

KELIMA : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2021 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal, 1 Maret 2022

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



MOHAMMAD BARI

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 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** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
NOMOR       TAHUN 2022  
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
BADAN 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. Drs. HERRI, M.Si  
NIP. 19690426 198912 1 001  
Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Prov.Kalbar
3. NUR LATIFAH, SKM, MM  
NIP. 19850929 201101 2 006  
Kasubbag Umum dan Aparatur

B. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Sekretariat
  - 1) DONNY KURNIAWAN, S.Sos.  
NIP. 19810508 200502 1 003  
Pelaksana
  - 2) HADI, S.Sos  
NIP. 19750819 200701 1 006  
Pelaksana
  - 3) TIARMA ROMA ULI, S.Akun  
NIP. 19831112 201101 2 008  
Pelaksana
2. Bidang Pajak
  - 1) BUSTIKA ABDUL GAFUR  
NIP. 19790906 200801 1 017  
Pelaksana
  - 2) ARIS SUSANTO, A.Md  
NIP. 19840517 200903 1 002  
Pelaksana
3. Bidang Retribusi
  - 1) SINTA APRIOZA, S.STP  
NIP. 19930123 201507 1 002  
Pelaksana
  - 2) ASMI MAWARNI, A.Md  
NIP. 19850823 201001 2 023  
Pelaksana
4. Bidang Pengembangan Pendapatan, Sistem Informasi, Pembinaan dan Pengendalian
  - 1) YEHEZKIEL FRENDATA, S.STP  
NIP. 19920713 201406 1 001  
Pelaksana
  - 2) HISBULLAH  
NIP. 19771006 201001 1 005  
Pelaksana

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. WA : 082350741778
  - d. Telepon /Fax. : (0561) 736465 / (0561) 735371
  - e. website : <http://mail.kalbarprov.go.id>
  - f. Email : [bapendaprov.kalbarlaya.pengaduan@gmail.com](mailto:bapendaprov.kalbarlaya.pengaduan@gmail.com)

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.

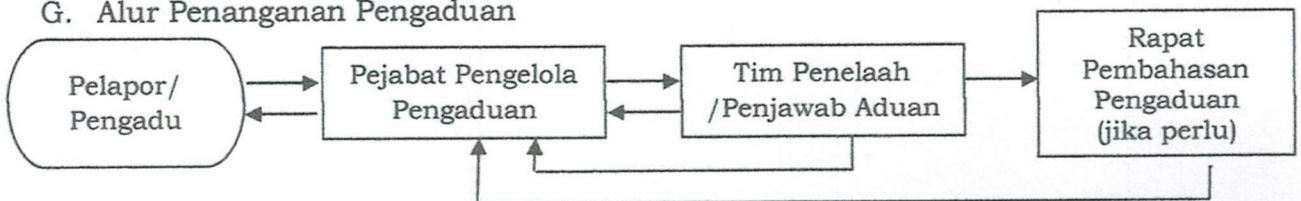
E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

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  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



**MOHAMMAD BARI**