



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN

Jalan Adi Sucipto No. 50 No. WhatsApp (WA) : 08115656122
Email : disperkim@kalbarprov.go.id Website : perkim.kalbarprov.go.id
PONTIANAK

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR **14** TAHUN 2023

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
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 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
4. 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);
5. 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);

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
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 Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
11. 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);
12. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 115 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman 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.
- KELIMA : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2023 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat.

Ditetapkan di : Pontianak

Pada tanggal : 6 Januari 2023

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT
DAN KAWASAN PERMUKIMAN,



YOSAFAT TRIADHI ANDJIOE

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT
DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI
KALIMANTAN BARAT
NOMOR 14 TAHUN 2023
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERUMAHAN
RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengaduan menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat atau surat yang dialamatkan ke Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat Jl. Adi Sucipto No.50
 - c. WA : 08115656122
 - d. Website : <https://perkim.kalbarprov.go.id/>
 - e. Email : disperkim@kalbarprov.go.id
 - f. Instagram : [disperkim.kalbar](https://www.instagram.com/disperkim.kalbar)
 - g. Facebook : [Disperkim ProvKalbar](https://www.facebook.com/DisperkimProvKalbar)

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Erwin Supriadi, ST., M.T.
19790424 200312 1 005
Kepala Bidang Perumahan
2. Jimmie Hustika Saputra, ST, MT
19780731 200212 1 005
Kepala Bidang Kawasan Permukiman
3. Dody Hermawan, S.STP, M.Ec.Dev
19820916 200012 1 001
Kepala Bidang Pertanahan

C. Tim Penelaah / Penjawab Admin, terdiri atas :

1. Alfonsa Esther, SH
19850801 201001 2 023
Teknik Tata Bangunan dan Perumahan Ahli Muda Bidang Perumahan
2. Helman Sudia, ST
19701008 199403 1 006
Teknik Tata Bangunan dan Perumahan Ahli Muda Bidang Kawasan Permukiman
3. Ridwan Tampubolon, SH
19820129 201502 1 002
Analisis Kebijakan Ahli Muda

4. Rocky Dilapanga, ST
19761012 200501 1 004
Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan Subbag Renja, Monev dan Keuangan
5. Rusmida, SE
19750130 201001 2 002
Analisis Jabatan Subbag Umum, Aparatur dan Aset

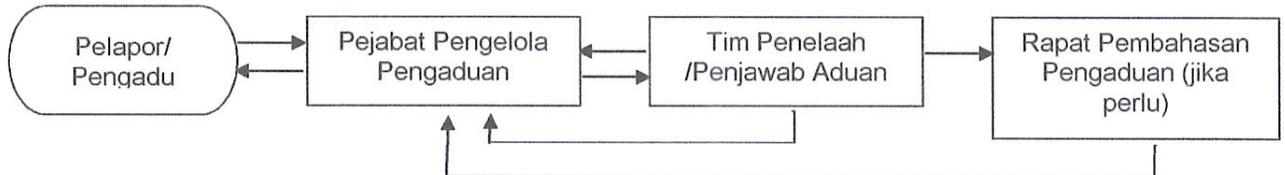
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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. Alur Penanganan Pengaduan



G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

1. Pengaduan ringan, selambat – lambatanya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat – lambatanya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat – lambatanya 14 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	:			

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT
DAN KAWASAN PERMUKIMAN,



YOSAFAT TRIADHI ANDJIOE