PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jalan Letjen Sutoyo No. 6 Telp./Fax (0561) 743779 - 762096
PONTIANAK
www.dpk.kalbarprov.go.id Kode Pos 78121

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR: 11 /DPK/2022

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Menimbang :
a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada standar pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel dan berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud 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 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
4. 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
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 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);
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);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 41 Tahun 2019 tentang Layanan Perpustakaan Provinsi (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 42);
12. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 128 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 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; dan
f. Alur penanganan pengaduan.

KETIGA : Prosedur pengelolaan pengaduan, pejabat pengelola pengaduan, tim penjawab aduan, unsur pengaduan yang harus dipenuhi, tata cara penanganan pengaduan dan alur penanganan pengaduan, sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e dan f adalah sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Seluruh biaya yang biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 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 6 Januari 2022

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

YULINE MARHAENI

LAMPIRAN I :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 11 /DPK/2022
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan
   1. Pihak pengadu menyampaiakan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan.
   2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
      a. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Sub Bagian Umum dan Aparatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat yang beralamat di Jalan Letjen Sutoyo No.6 Pontianak.
      b. Tertulis disampaiakn ke kotak pengaduan yang disediakan di Kantor Dinas Perpustakaan dan KearsipanSMS / WhatsApp : 0857-5293-9700
      c. Website : https://dpk.kalbarprov.go.id/pengaduan/
      d. Email : dpk@kalbarprov.go.id atau dpkkalbarprov@gmail.com
      e. Facebook : DPK Kalbar https://www.facebook.com/dpkkalbar
      f. Instagram : DPK Kalbar https://www.instagram.com/dpkkalbar/
      g. Website SP4N-Lapor www.lapor.go.id

B. Pejabat Pengelola Pengaduan
   Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur
   AMPERA, S.Sos
   Penata Tingkat I
   196604141986031004

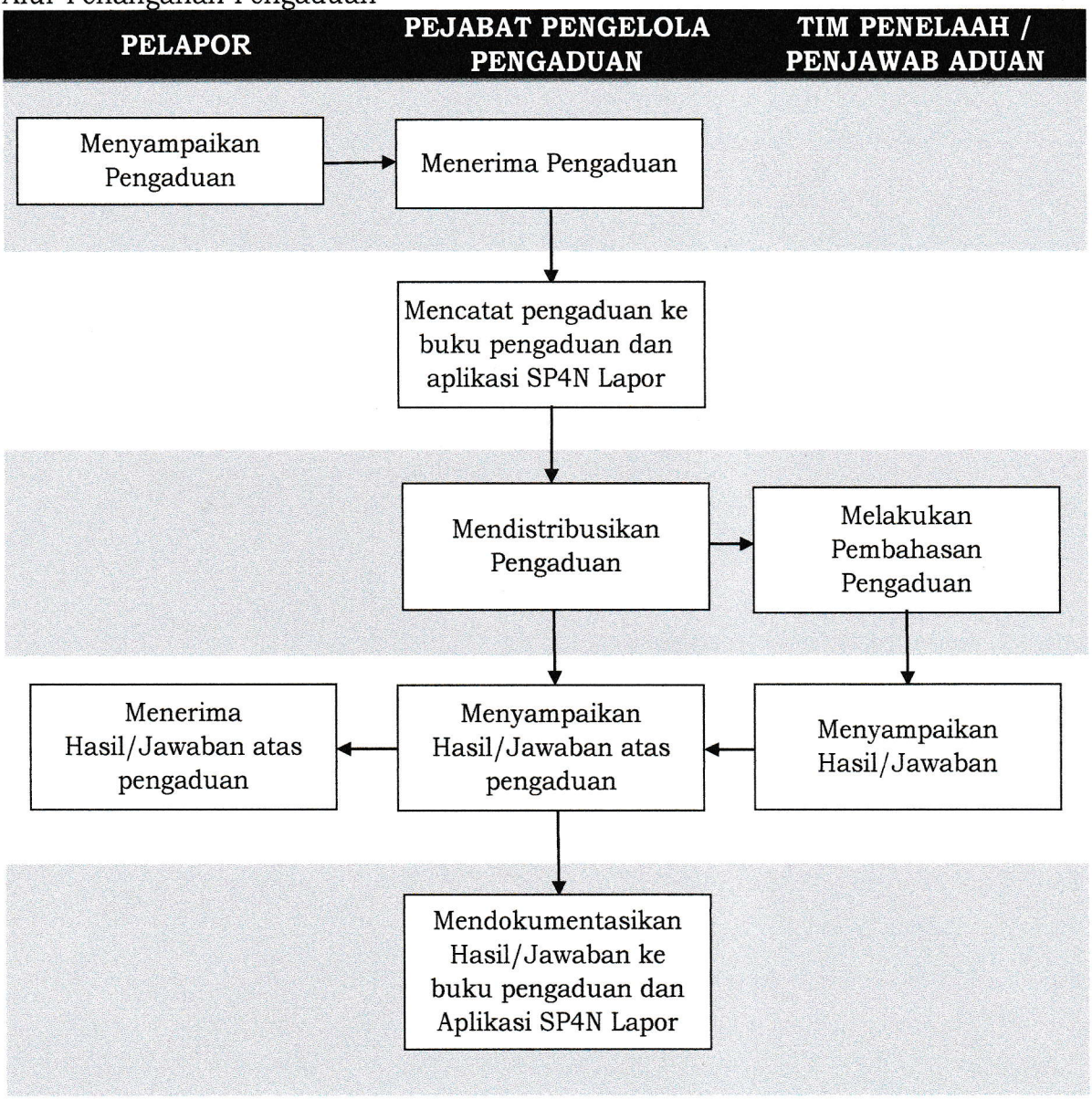
C. Tim Penelaah / Penjawab Aduan
   1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
   2. Sekretaris
   3. Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur
   4. Kepala Bidang Deposit, Konservasi, Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan
   5. Kepala Bidang Pengembangan Perpustakaan, Tenaga Perpustakaan, dan Pembudayaan Kegemaran Membaca
   6. Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan
   7. Kepala Bidang Pengawasan, Pembinaan dan Sistem Informasi Kearsipan
   8. Kepala Bidang Pengelolaan, Layanan dan Pemanfaatan Arsip
   9. Sub Koordinator Deposit
   10. Sub Koordinator Konservasi
   11. Sub Koordinator Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan
   12. Sub Koordinator Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan
   13. Sub Koordinator Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan
   14. Sub Koordinator Pengembangan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca
   15. Sub Koordinator Layanan Perpustakaan
   16. Sub Koordinator Otomasi dan Teknologi Informasi
   17. Sub Koordinator Alih Media
   18. Sub Koordinator Pengawasan Kearsipan
   19. Sub Koordinator Pembinaan Kearsipan
   20. Sub Koordinator Sistem Informasi Kearsipan
   21. Sub Koordinator Pengelolaan Arsip Dinamis
   22. Sub Koordinator Pengelolaan Arsip Statis
   23. Sub Koordinator Layanan dan Pemanfaatan Arsip

24. Sub Koordinator Renja dan Monev
25. Sub Koordinator Keuangan dan Aset

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi
1. Identitas pelapor / pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. Tata Cara penanggangan Pengaduan
1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan melalui akses media pengaduan 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/jabawan 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 dan website setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
Nomor Telepon / HP	:			
Alamat	:			
Email	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal Kejadian	:			
Mekanisme Pengaduan	:			
Isi Pengaduan	:			
Nama Terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelaahan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-Lain
Tindak Lanjut	:			

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

YULINE MARHAENI