



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH**

Jalan Sutan Syahrir Nomor 5 Telepon (0561) 732771, 739684 Fax (0561) 732690  
e-mail diskopukm@kalbarprov.go.id, website <https://diskopukm.kalbarprov.go.id>  
Pontianak

Kode Pos 78116

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**NOMOR 30 /DISKOPUKM/TAHUN 2022**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
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 (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

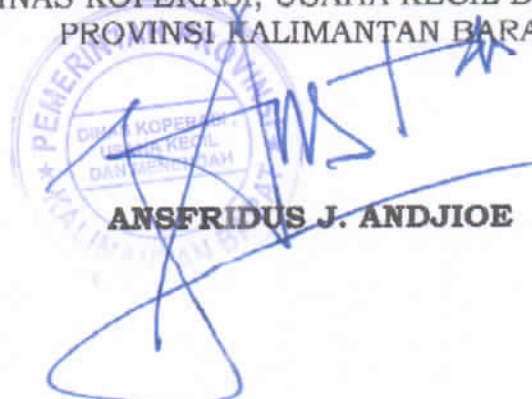
- Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
  10. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat 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);
  11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 125 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 125);
  12. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 195 Tahun 2021 tentang Pencabutan Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelatihan Koperasi Provinsi Kalimantan Barat;
  13. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 206 Tahun 2021 tentang Perubahan Gubernur Nomor 125 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 206).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  - Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - Tim Penelaah/ Penjawab Aduan;
  - Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Masyarakat
  - Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  - Tata Cara Penanganan Pengaduan;
  - Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan
  - Alur Penanganan Pengaduan dan
  - Format Buku pengaduan
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Masyarakat, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan dan Format Buku Pengaduan, sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, g, h dan i 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.

Ditetapkan : di Pontianak  
Pada Tanggal : 7 Januari 2022

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

  
**ANSFRIDUS J. ANDJIOE**

Lampiran :

Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  
Provinsi Kalimantan Barat

Nomor : 30 /DISKOPUKM/TAHUN 2022

Tanggal : 7 Januari 2022

Tentang : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi,  
Usaha Kecil dan Menengah 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 Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Front Office Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.
  - c. HP/ SMS/ WA : 0812 5650 6007
  - d. Telepon/ Faximile : (0561) 732690
  - e. Email : [diskopukm@kalbarprov.go.id](mailto:diskopukm@kalbarprov.go.id)
  - f. Website : [diskopukm.kalbarprov.go.id](http://diskopukm.kalbarprov.go.id)

b. Pejabat Pengelola Pengaduan :

NO.	NAMA	NIP	JABATAN
1	Katharina, S.E	19830426 201101 2 004	Analisis Monitoring Evaluasi dan Pelaporan
2	Dwi Rahayu Supriyanti, S.E.	19840728 200903 2 005	Pelaksana Subbag Umum dan Aparatur

c. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan, terdiri atas :

NO.	NAMA	NIP	JABATAN
1	Veronika Eka Purwanti, S.ST., M.M.	19790719 200312 2 008	Analisis Kebijakan Ahli Muda
2	Fathul Junaidi	19770615 200901 1 009	Pelaksana Subbag Umum dan Aparatur

d. Ruang Lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi tindakan atau dugaan maladministrasi oleh pejabat publik di lingkungan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah yang dapat diadukan, yaitu antara lain:

1. Penyalahgunaan fasilitas Kantor/ Dinas;
2. Pengancaman;
3. Penyelewengan uang;
4. Penyalahgunaan wewenang dan jabatan untuk kepentingan pribadi atau golongan atau kepentingan lain;
5. Penggelapan aset;

6. Penerimaan, pemberian dan permintaan gratifikasi;
7. Pelanggaran etika dan perbuatan asusila;
8. Pembocoran rahasia Kantor/ Dinas;
9. Pemerasan;
10. Pencurian;
11. Penipuan;
12. Kecurangan.
13. Pelanggaran disiplin;
14. Benturan kepentingan;
15. Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
16. Penundaan berlarut;
17. Bertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak patut;
18. Penyimpangan prosedur;
19. Perbuatan melawan hukum;
20. Intervensi;
21. Lalai atas kewajiban;
22. Tidak kompeten;
23. Pemalsuan;
24. Lain-lain tindakan pejabat publik yang merugikan masyarakat.

e. 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.

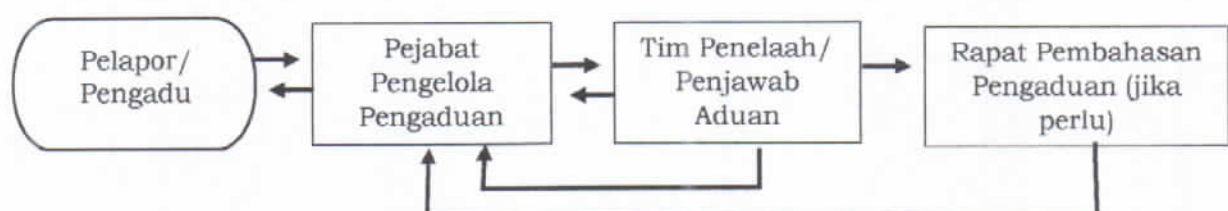
f. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

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/ 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.

g. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja

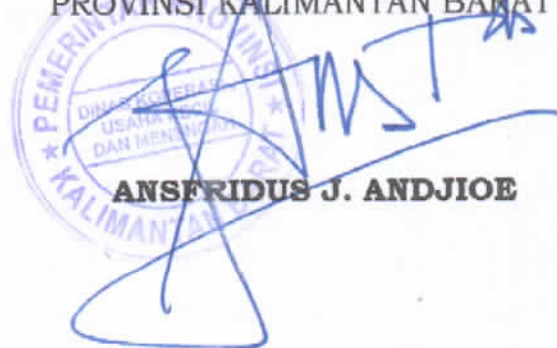
h. Alur Penanganan Pengaduan



i. Format Buku pengaduan

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
No. Telp/Hp	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
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 KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



**ANSFRIDUS J. ANDJIOE**