



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Jenderal Ahmad Yani Pontianak
Komplek Kantor Gubernur Kalimantan Barat 78124
Telepon : (0561) 748881 Fax : (0561) 748881
Pos-el litbang@kalbarprov.go.id Laman <http://litbang.kalbarprov.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 11 / BALITBANG / 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2024

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas agar sesuai dengan kriteria dan standar pelayanan dengan prinsip mudah, responsif, akuntabel dan berkesinambungan serta tertib pengelolaan pengaduan terhadap layanan publik oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat, perlu disusun Pedoman Pengelolaan Pengaduan;
- b. 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);
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 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 148, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6374);
5. 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);
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;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan 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 Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
12. Peraturan Gubernur Nomor 138 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menyusun Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Badan Penelitian Dan Pengembangan 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; dan
- g. 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 : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 22 Januari 2024

Plt. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan
Provinsi Kalimantan Barat,



MAHMUDAH

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
2. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Kalimantan Barat;
3. Inspektur Provinsi Kalimantan Barat di Pontianak;
4. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

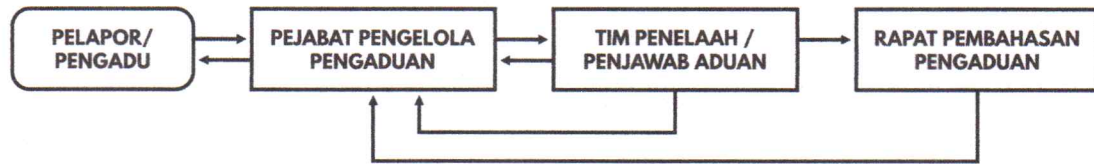
NOMOR : / BALITBANG / 2024

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2024

- 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 Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat.
 2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di meja pengaduan;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di meja pengaduan atau surat yang dialamatkan ke Jalan Jenderal Ahmad Yani Pontianak Komplek Kantor Gubernur Kalimantan Barat;
 - c. WhatsApp / SMS : -
 - d. Telepon / Fax : -
 - e. E-mail : litbang@kalbarprov.go.id
 - f. Website : <http://litbang.kalbarprov.go.id>
 - g. Facebook : Balitbang Kalbar
 - h. Instagram : balitbang_kalbar
 - i. LAPOR - SP4N : -
- B. Pejabat Pengelola Pengaduan :
1. Sekretaris Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat;
 2. Kasubbag Umum dan Aparatur pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat;
 3. M. Erly Andriyadi (Pengadministrasi Surat pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat);
- C. Tim Penelaah / Penjawab Aduan, terdiri dari :
1. Kepala Bidang Sosial dan Pemerintahan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat.
 2. Kepala Bidang Ekonomi dan Pembangunan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat.
 3. Kepala Bidang Inovasi dan Teknologi pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat.
 4. Analis Hukum Ahli Muda pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat (Mochammad Syafe'i, S.H., M.H.).
- D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :
1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
 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/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-lambatnya 3 jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan peninjauan ke lapangan, selambat-lambatnya 30 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 Pelapor	:	
NIP	:	
Instansi	:	
Jabatan	:	

Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain

Tindak Lanjut	:	
---------------	---	--