



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Ahmad Yani, Telepon (0561) - 736541 Fax. (0561) 730062,
Email : setda@kalbarprov.go.id, Website : <https://www.kalbarprov.go.id>
Pontianak

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEMERINTAHAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 065/ 03 /PEM

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BIRO PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA BIRO PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan, untuk itu telah ditetapkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan Keputusan Kepala Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 065/14/PEM tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
- b. bahwa sehubungan dengan diundangkannya Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, maka Keputusan Kepala Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 065/14/PEM sebagaimana dimaksud dalam huruf a sudah tidak sesuai dan perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

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 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 Nomor 110 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 110);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Biro Pemerintahan Sekretariat 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; 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 dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh 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) Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah 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 15 Januari 2024

KEPALA BIRO PEMERINTAHAN
SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



AULIA CANDRA

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 065/ 03/PEM
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO
PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH 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 Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Sub Bagian Tata Usaha Biro;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
 - c. Surat; dengan ditujukan kepada :
Biro Pemerintahan Setda Prov. Kalbar
Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung Biro Pemerintahan Lantai 2
Jl. Ahmad Yani, Pontianak
 - d. Telepon : (+62561) 736541 ext. 342 ; Faks. : (+62561) 730062
 - e. <http://kalbarprov.go.id/pengaduan.php>
 - f. lapor.go.id
 - g. sms ke 1708

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro Pemerintahan Setda
Nining Andriani, S.STP.
Penata Tingkat I
19820316 200012 2 001

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

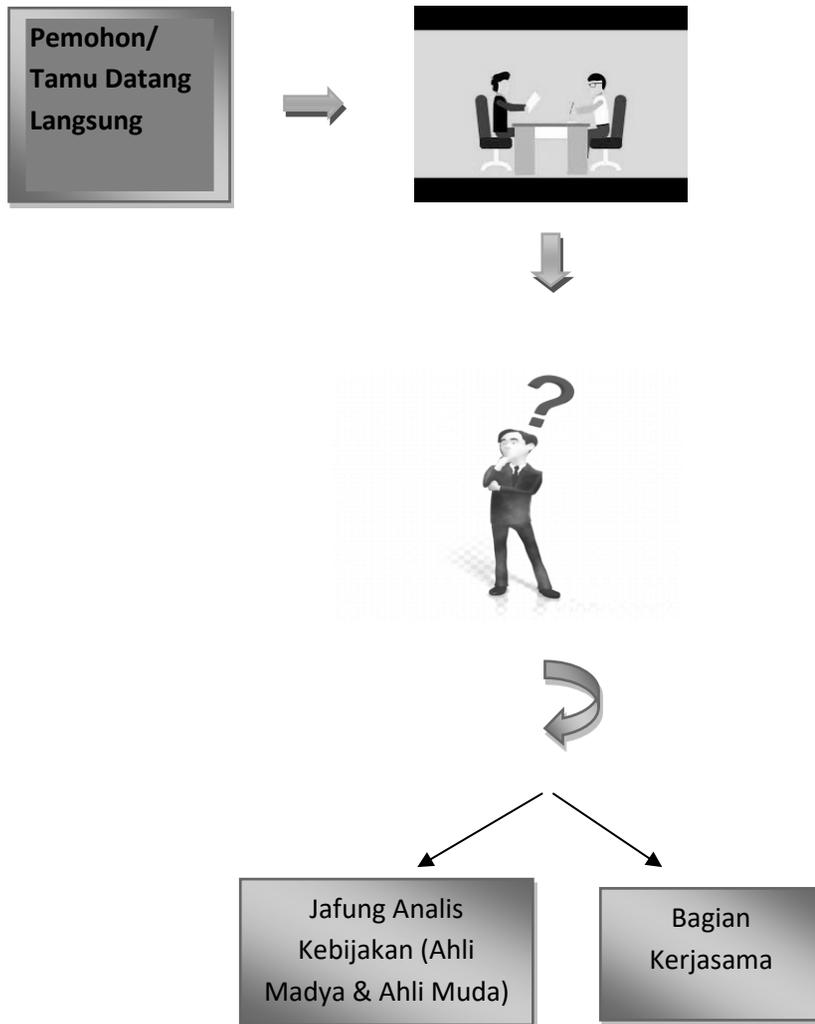
1. Kepala Biro Pemerintahan
2. Kepala Bagian Kerjasama
3. Analis Kebijakan Ahli Madya pada Biro Pemerintahan
4. Analis Kebijakan Ahli Muda pada Biro Pemerintahan

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

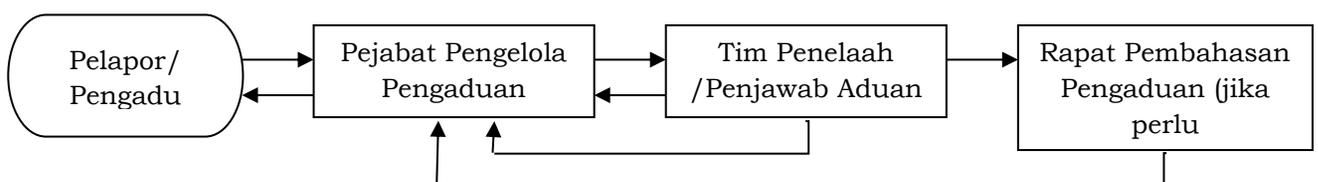
1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan :

- a. Untuk pihak eksternal (tamuh/pelapor/pengadu) :



- 1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan/Kasubbag TU Biro Pemerintahan di ruang TU Biro Pemerintahan Setda untuk menjelaskan hal yang akan diadakan.
 - 1b. Apabila petugas pengelola pengaduan/Kasubbag TU Biro Pemerintahan Setda mengetahui mengenai masalah yang diadakan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.
 2. Petugas pengelola pengaduan/Kasubbag TU Biro Pemerintahan Setda yang tidak menguasai/mengetahui tentang permasalahan yang diadakan, maka aduan tersebut disampaikan kepada bagian yang terkait dengan permasalahan yang diadakan tersebut.
 3. Bagian Pemerintahan / Otonomi Daerah / Kerjasama memberikan jawaban/tanggapan kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan pengaduan.
- b. Untuk pihak internal (pengelola 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. 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 BIRO PEMERINTAHAN
SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



AULIA CANDRA