



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

Jalan Supadio, Telepon (0561) 6729066 Fax. (0561) 6729066  
SUNGAI RAYA

Kode Pos 78391

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KUBU RAYA  
NOMOR : 28 /BKPSDM/2021

TENTANG

PEJABAT PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KUBU RAYA

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KUBU RAYA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kubu Raya;
  - b. bahwa dalam rangka menyelesaikan masalah/kendala yang muncul dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kubu Raya, maka perlu ditunjuk pejabat pengelola pengaduan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kubu Raya;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kubu Raya di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4751);
  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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
  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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 no. 750);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 no. 1170);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
8. Peraturan Bupati Kubu Raya Nomo2 109 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kubu Raya.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KUBU RAYA TENTANG BUDAYA KERJA

KESATU : Pejabat Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kubu Raya sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.;

Ditetapkan di : Sungai Raya  
Pada tanggal : 26 Januari 2021

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN KUBU RAYA,

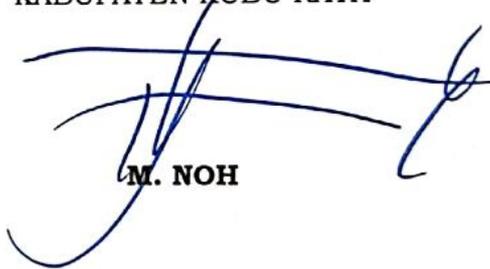


M. NOH

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN KUBU RAYA  
NOMOR : 28 /BPKSDM/2021  
TANGGAL : 26 JANUARI 2021  
TENTANG PEJABAT PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN KUBU RAYA

NO	NAMA / NIP	JABATAN
1	ANNA MAHLIANA, SH. M.SI NIP. 19640415 199203 2 010 Pembina Tk .I/ IV.b	Sekretaris BKPSDM
2	RUKMINI, SH NIP. 19780628 200803 2 020 Penata Tk. I/III.d	Kasubbag TU, Kepegawaian, Perlengkapan dan Umum

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN KUBU RAYA



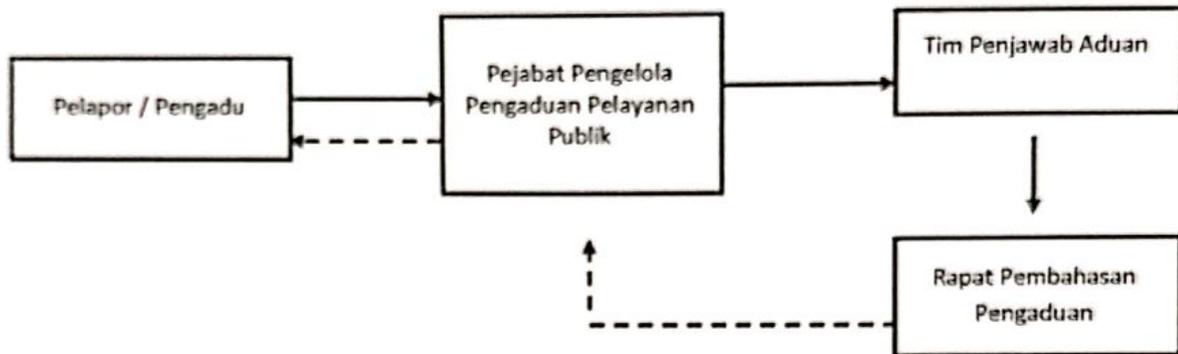
M. NOH

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN KUBU RAYA  
NOMOR : 28 /BPKSDM/2021  
TANGGAL : 26 JANUARI 2021  
TENTANG PEJABAT PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN KUBU RAYA

- A. Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik
1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kubu Raya.
  2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
    - a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kubu Raya.
    - b. Tertulis disampaikan kotak pengaduan yang disediakan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kubu Raya.
- B. Pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik adalah Sekretaris Badan, Kasubbag TU, Kepegawaian, Perlengkapan dan Umum Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kubu Raya.
- C. Tim penjawab aduan pelayanan publik terdiri dari :
1. Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kubu Raya.
  2. Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian, Informasi dan Penilaian Kinerja.
  3. Kepala Bidang Mutasi dan Promosi ASN.
  4. Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia .
  5. Kepala Sub Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Fasilitas Lembaga ASN .
  6. Kepala Sub Bidang Disiplin dan Penghargaan ASN.
  7. Kepala Sub Bidang Data, Informasi dan Penilaian Kinerja.
  8. Kepala Sub Bidang Mutasi ASN.
  9. Kepala Sub Bidang Promosi ASN.
  10. Kepala Sub Bidang Kepangkatan ASN.
  11. Kepala Sub Bidang Diklat Perjenjangan ASN.
  12. Kepala Sub Bidang Diklat Pengembangan Kompetensi ASN.
  13. Kepala Sub Bidang Teknis dan Jabatan Fungsional.
- D. Unsur pengaduan pelayanan publik yang harus dipenuhi, antara lain :
1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor hp yang bisa dihubungi.
  2. Objek pengaduan harus jelas.
- E. Tata cara penanganan pengaduan pelayanan publik :
1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengaduan pelayanan publik.
  2. Pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun media telepon ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada tim penjawab aduan.
  3. Pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik berkoordinasi dengan tim penjawab aduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
  4. Pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.

5. Pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik mendokumentasikan, menyusun laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kubu Raya dan mempublikasikan rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman diruang pengaduan setiap bulannya.

F. Alur penanganan pengaduan pelayanan publik

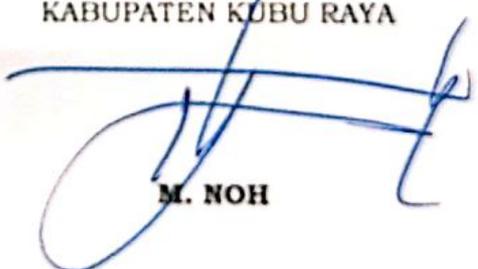


Keterangan :

—————> Berkas Administrasi

- - - - -> Jalur Administrasi

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN KUBU RAYA

  
M. NOH