



PPEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
**BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**  
Jalan Ahmad Yani Telepon (0561) 736541 Email : bkad@kalbarprov.go.id  
PONTIANAK

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
NOMOR : 903 / 217 /BKAD**

**T E N T A N G**

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
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, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);
4. 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);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;

7. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);
8. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 14);
9. Peraturan Gubernur Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 22);
10. Peraturan Gubernur Nomor 55 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2020 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 55 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2020 (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 Nomor 2);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 64 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 65);
12. Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 163/HUMPRO/2017 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
13. Keputusan Gubernur Nomor 168 Tahun 2009 tentang Pendelegasian Kewenangan kepada Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk membentuk Tim / Satuan tugas atas beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat;

#### **M E M U T U S K A N :**

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Badan Keuangan dan Aset 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 sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e dan f sebagaimana Keputusan ini.

KETIGA : Biaya sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKDP) Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

KETIGA : 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 07 Juli 2020

KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



**ALFIAN**

## **LAMPIRAN**

### **KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**NOMOR : 903 / 217 /BKAD**

### **TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

#### **A. Prosedur Pengelola 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 Rencana Kerja Monitoring dan Evaluasi.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Sub Bagian Rencana Kerja Monitoring dan Evaluasi Sekretariat BKAD;
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di bagian resepsionis Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Barat
  - c. Surat, dengan ditujukan kepada Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Barat Jl. A. Yani Pontianak.
  - d. Telepon : (+62561) 736541 ext. 445
  - e. Email : [bkad@kalbarprov.go.id](mailto:bkad@kalbarprov.go.id)
  - f. [http : //kalbarprov.go.id/pengaduan.php](http://kalbarprov.go.id/pengaduan.php)
  - g. [lapor.go.id](http://lapor.go.id)

#### **B. Pejabat Pengelola Pengaduan :**

Kepala Sub Bagian Rencana Kerja dan Monitoring Evaluasi

Leovoldo, S.Sos

Penata

NIP. 19860409 201101 1 006

#### **C. Tim Penelaah / Penjawab Aduan, terdiri atas :**

1. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
2. Sekretaris Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
3. Kepala Bidang Anggaran;
4. Kepala Bidang Perbendaharaan;
5. Kepala Bidang Akuntansi dan Pelaporan;
6. Kepala Bidang Perencanaan, Penatausahaan dan Pemanfaatan Aset;
7. Kepala Bidang Pengamanan, Pemindahtanganan dan Penghapusan Aset
8. Kepala Sub Bagian Umum Aparatur
9. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset
10. Pengelola Monitoring dan Evaluasi
11. Penyusun Program Anggaran dan Laporan
12. Pengelola Monitoring dan Evaluasi

#### **D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :**

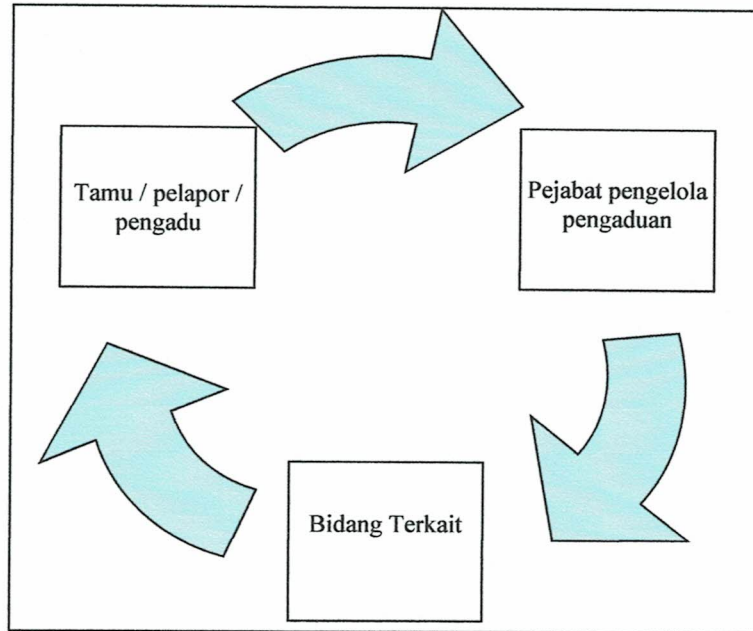
1. Identitas pelapor / pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

#### **E. Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan :**

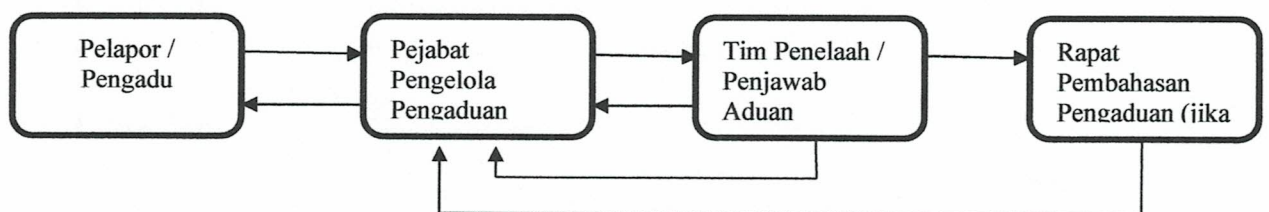
1. Untuk Pihak eksternal (tamu / pelapor / pengadu)
  - a. Tamu / pelapor / pengadu datang langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di ruang Sub Bagian Renja Monev Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Barat untuk menjelaskan hal yang akan diadakan.
  - b. Apabila pejabat pengelola pengaduan mengetahui mengenai masalah yang diadakan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada tamu / pelapor / pengadu yang menyampaikan aduan.



- c. Pejabat pengelola pengaduan yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diajukan, maka aduan tersebut disampaikan kepada bidang yang terkait dengan permasalahan yang diajukan tersebut.
- d. Bidang anggaran, bidang perbendaharaan, bidang akuntansi dan pelaporan, bidang perencanaan, penatausahaan dan pemanfaatan aset, serta Bidang pengamanan, pemindahtanganan, penghapusan aset memberikan jawaban kepada tamu / pelapor / pengadu.



- 2. Untuk Pihak Internal (pengelola Pengaduan)
  - a. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengelola pengaduan.
  - b. Pejabat pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media Telepon dan Email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah / Penjawab Aduan.
  - c. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah / Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan / pembahasan (jika diperlukan).
  - d. Pejabat pengelola pengaduan menyampaikan hasil / jawaban atas aduan kepada pengadu dan / atau pihak terkait.
  - e. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistic pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistic / 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 BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

