



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

Jl. Achmad Yani No. 6A Telepon (0561) 712630 Fax. (0561) 712630  
Email : [disnakertrans@kalbarprov.go.id](mailto:disnakertrans@kalbarprov.go.id) Website : <http://www.disnakertrans.kalbarprov.go.id>  
**PONTIANAK**

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 173 TAHUN 2021

TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
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 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 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 Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1828);
10. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 340);
11. 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);
12. 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);
13. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 83 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 103 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 84);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi 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** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Prov. Kalbar.

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 : 12 April 2021

KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



**Drs. H. MANTO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19670221 198603 1 004

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
NOMOR 173 TAHUN 2021  
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROV.  
KALBAR

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 Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Bidang Pelatihan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja;
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Bidang Pelatihan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja;  
Atau surat yg dialamatkan ke Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat Jl. Achmad Yani No. 6 A Pontianak, Up. Kepala Bidang Pelatihan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja;
  - c. SMS / BBM / WA : +62 813-4555-2520
  - d. Telepon /Fax. : (0561) 712630 / (0561) 712630
  - e. website : [http:// www.disnakertrans.kalbarprov.go.id](http://www.disnakertrans.kalbarprov.go.id)
  - f. Email : [disnakertrans@kalbarprov.go.id](mailto:disnakertrans@kalbarprov.go.id)
  - g. LAPOR – SP4N

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. BAHORI, SH  
NIP. 19640610 198603 1 025
2. SYARIF MUHAMMAD AKBAR, S.STP  
NIP. 19940422 201609 1 003
3. BUDI SURYADI, SE  
NIP. 19770227 200312 1 006

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Kepala Bidang Pelatihan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja;
  - 1.1. Kasi Informasi Pasar Kerja dan Analisis Produktivitas;
  - 1.2. Kasi Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja;
2. Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja;
  - 2.1. Kasi Persyaratan Kerja dan Kelembagaan;
  - 2.2. Kasi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial;
3. Kepala Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan;
  - 3.1. Kasi Pengawasan Norma Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
  - 3.2. Kasi Penegakan Hukum Ketenagakerjaan;
4. Kepala Bidang Bidang Penyiapan Kawasan dan Pembangunan Transmigrasi

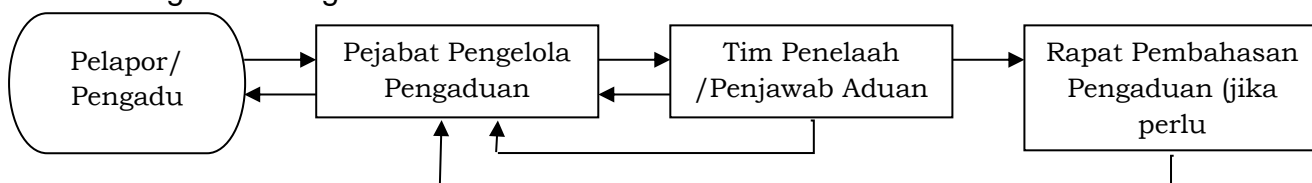
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
3. Bukti fisik untuk pengaduan.

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 Proses Pengaduan :

- Jika penyelesaian secara administrasi waktu tanggap : 1 x 24 jam
- Jika penyelesaian melewati pengadilan : 60 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 terlapor	:	
NIP	:	
Instansi	:	

Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



**Drs. H. MANTO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19670221 198603 1 004