



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Ahmad Yani Telp. (0561) 736541 Fax. (0561) 730062

PONTIANAK

www.adpim.kalbarprov.go.id

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN

NOMOR 221.3 TAHUN 2022

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN**

KEPALA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN

- 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 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 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);
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 Administrasi Pimpinan, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Biro Administrasi Pimpinan

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :

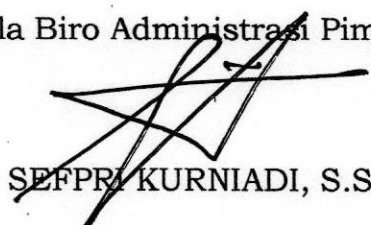
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
- f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
- g. Format Buku Pengaduan.

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 surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Biro Administrasi Pimpinan 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 Januari 2022

Kepala Biro Administrasi Pimpinan



SEFPRI KURNIADI, S.STP

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN
NOMOR TAHUN 2022
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN

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 Biro Administrasi Pimpinan;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Biro Administrasi Pimpinan
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Biro Administrasi Pimpinan Atau surat yg dialamatkan ke Kantor Gubernur Kalimantan Barat Jalan Ahmad Yani Biro Administrasi Pimpinan
 - c. SMS / BBM / WA : 082115155022
 - d. Telepon /Fax. : (0561) 736541 / (0561) 730062
 - e. website : [http:// adpim.kalbarprov.go.id](http://adpim.kalbarprov.go.id)
 - f. Email : adpim@kalbarprov.go.id
 - g. Facebook : humpro kalbar
 - h. Twitter : @.ppidadpimkalbar
 - i. Instagram : @ humas_protokolkalbar
 - j. LAPOR – SP4N

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. LILI SRI SUSANTI,SE
Penata Muda TK. I/ (III/b)
NIP. 19850822 200803 2 001
2. DIAN SATI, S.S
Penata Muda/(III/a)
NIP.19871001 201101 2 009
3. MARLENA EVY DAYANTY OMPUSUNGGU, S.STP
Penata Muda TK. I/ (III/b)
NIP. 19920303 201406 2 001

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Kabag Perencanaan dan Kepegawaian
2. Kabag Materi dan Komunikasi Pimpinan
3. Kabag Protokol

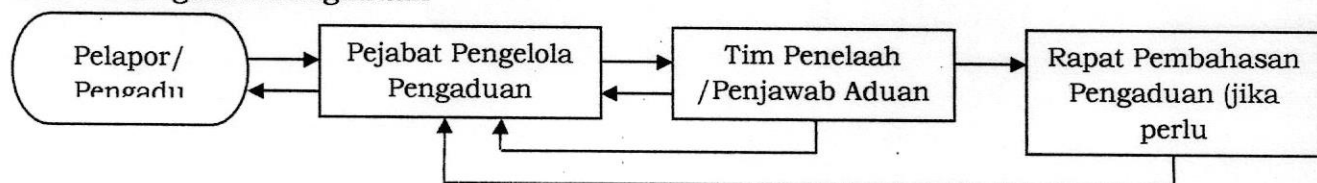
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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



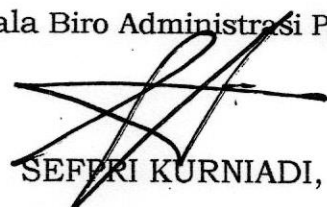
G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 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 Biro Administrasi Pimpinan



SEFFRI KURNIADI, S.STP