



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

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

**PONTIANAK**

www.kalbarprov.go.id

Kode Pos 78124

---

**KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI**  
**SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**NOMOR : 065 / 017 / OR-B**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA BIRO ORGANISASI,**

**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 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Biro Organisasi 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 Organisasi 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 01 Oktober 2020

KEPALA BIRO ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



RETA HASTARITA



LAMPIRAN :  
KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
NOMOR : 065 / 017 / OR-B  
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK PADA BIRO ORGANISASI 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 Budaya Kerja;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Tata Usaha Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat  
Atau surat yang dialamatkan ke :  
Biro Organisasi Setda Prov. Kalbar  
Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Lantai 2  
Jl. Ahmad Yani, Pontianak
  - c. SMS/WA : 089518510075
  - d. Telepon : (+62561) 736541 ext. 233 ; Faks. : (+62561) 730062
  - e. Website : <http://biroorganisasi.kalbarprov.go.id/>
  - f. Email : [organisasi@kalbarprov.go.id](mailto:organisasi@kalbarprov.go.id) [organisasikalbar@gmail.com](mailto:organisasikalbar@gmail.com)
  - g. Facebook : BiroOrganisasi Kalbar
  - h. Instagram : Biro Organisasi Prov. Kalbar
  - i. [lapor.go.id](http://lapor.go.id)

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

Kepala Sub Bagian Tata Usaha  
Kili Palyas Natalaga, S.STP, ME  
Penata  
19910708 201206 1 003

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Kepala Biro Organisasi
2. Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan
3. Kepala Bagian Tatalaksana
4. Kepala Bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja
5. Kepala Sub Bagian Kelembagaan Provinsi
6. Kepala Sub Bagian Kelembagaan Kabupaten/Kota
7. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
8. Kepala Sub Bagian Analisis Jabatan
9. Kepala Sub Bagian Pelayanan Publik
10. Kepala Sub Bagian Akuntabilitas Kinerja
11. Kepala Sub Bagian Tatalaksana Pemerintahan
12. Kepala Sub Bagian Reformasi Birokrasi
13. Kepala Sub Bagian Budaya Kerja

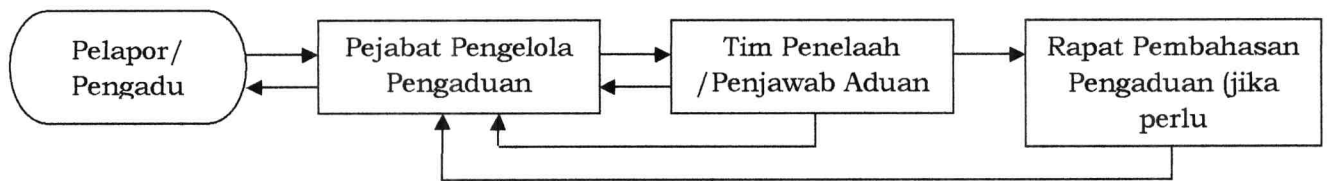
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan :


1. 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. 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 ORGANISASI  
 SEKRETARIAT DAERAH  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
  
 RITA HASTARITA