PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SEKRETARIAT DAERAH
Jalan Ahmad Yani Telepon (0561) 736541 Fax. (0561) 730062
PONTIANAK
Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEREKONOMIAN SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 03/ EKON / 2020

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO
PEREKONOMIAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA BIRO PEREKONOMIAN SEKRETARIAT 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 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, 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 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 Daeah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan 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 Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagimana 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.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a,b,c,d,e dan f adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KEEMPAT : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2020 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;

KELIMA : Surat 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 2020

Kepala Biro Perekonomian,

FRANS ZENO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEREKONOMIAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 03/ EKON / 2020
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO PEREKONOMIAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

a) Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
b) Pengaduan dapat dilakukan melalui:

1. Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
3. Surat yang dialamatkan ke Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
4. Telepon : 0561 736541 ext. 267 – 213
5. Faxsmile : 0561 730062
6. Website : biroperekonomian.kalbarprov.go.id
7. Email : perekonomian@kalbarprov.go.id
8. Online melalui webite SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

Nama	NIP	Jabatan
Wike Yolanda ST.MT	19770804 200212 2 006	Kepala Bagian Kebijakan Perekonomian
Evi Darfianti	19700224 198908 2 001	Kasubbag Tata Usaha Biro

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

Nama	NIP	Jabatan
Rimnauli Shinta Hasiholan, SE	19680126 199303 2 001	Analis Jabatan

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi antara lain

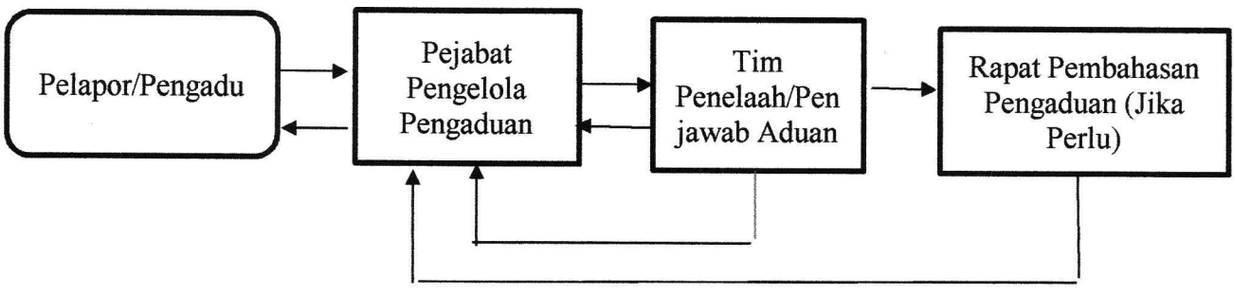
1. Identitas pelapor / pengadu harus jelas;
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas;
3. Dilengkapi dengan bukti pendukung (data, dokumen, gambar dan rekaman) yang mendukung.

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 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 manyampaikan 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 Penangan 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 Perekonomian,

FRANS ZENO