



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH

Jalan Ahmad Yani Telp. (0561) 736541 (5 saluran) Fax. 712062-745823

Email: kepegawaianprovkalbar@gmail.com, Web: bkd.kalbarprov.go.id

PONTIANAK

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 24 /BKD TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH,

- 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 Provinsi Kalimantan Barat 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 Kalimantan Barat Nomor 136 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021)

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Badan Kepegawaian 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) Badan Kepegawaian 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 4 Januari 2022

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

ANI SOFIAN

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 99 /BKD-A TAHUN 2021

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA BADAN KEPEGAWAIAN 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 Umum dan Aparatur BKD Provinsi Kalbar;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Sub Bagian Umum dan Aparatur BKD Provinsi Kalbar;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
 - c. Surat; dengan ditujukan kepada :
Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalbar
Komp. Kantor Gubernur Kalbar, Gedung BKD Lantai 1
Jl. Ahmad Yani, Pontianak
 - d. Telepon : (0561) 736541 ext. 278 ; Faks. : 712062-745823
 - e. Hp./Wa. : 081352648882
 - f. <http://bkd.kalbarprov.go.id/>
 - g. lapor.go.id
 - h. sms ke 1708

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur
Rayinda, S.IP
Penata Muda Tk. I
199111172015022001

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

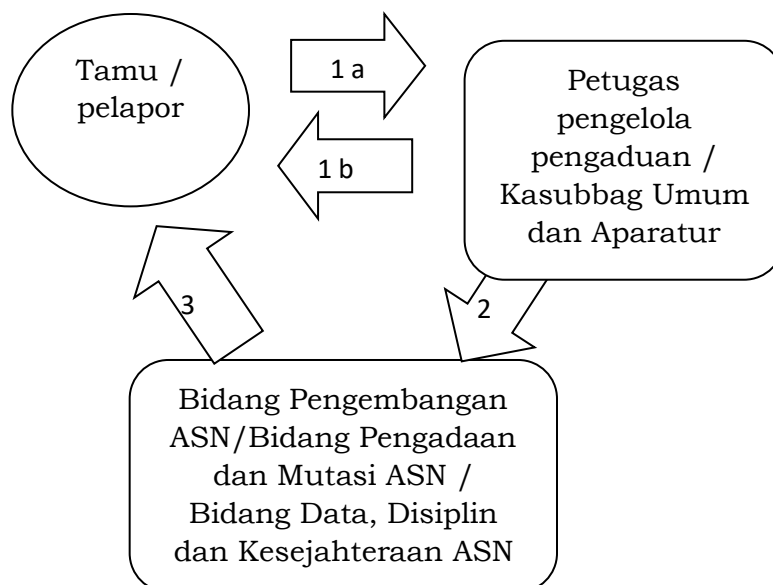
1. Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalbar
2. Sekretaris
3. Kepala Bidang Pengembangan ASN
4. Kepala Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN
5. Kepala Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN
6. Kepala Sub Bagian Renja, Keuangan dan Asset
7. Sub Koordinator Pengembangan Potensi
8. Sub Koordinator Jabatan Fungsional
9. Sub Koordinator Jabatan Pimpinan Tinggi, Administrator dan Pengawas
10. Sub Koordinator Penyusunan, Penetapan Kebutuhan, Pengadaan, Mutasi dan Pemberhentian
11. Sub Koordinator Kepangkatan Wilayah I
12. Sub Koordinator Kepangkatan Wilayah II
13. Sub Koordinator Data, Sistem dan Informasi ASN
14. Sub Koordinator Disiplin dan Kedudukan Hukum ASN
15. Sub Koordinator Kesejahteraan dan Korps ASN

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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

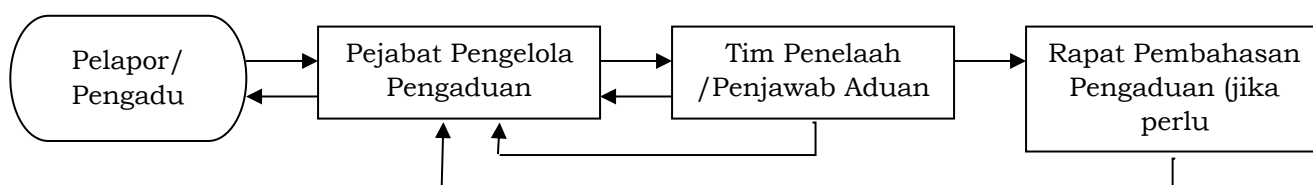
E. Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan :

- a. Untuk pihak eksternal (tamu/pelapor/pengadu) :



- 1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Provinsi Kalbar di ruang Subbag Umum dan Aparatur BKD Provinsi Kalbar untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.
- 1b. Apabila petugas pengelola pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Provinsi Kalbar mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.
2. Petugas pengelola pengaduan / Kasubbag Umum dan Aparatur BKD Provinsi Kalbar yang tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan kepada bagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.
3. Bidang Pengembangan ASN/Bidang Pengadaan dan Mutasi ASN / Bidang Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN memberikan jawaban/tanggapan kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan pengaduan.

b. Untuk pihak internal (pengelola 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. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja.

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 BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT,
 ANI SOFIAN