



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Jend. Ahmad Yani - Komplek Kantor Gubernur Kalimantan Barat

Telp. (0561) 736351, Fax : (0561) 767242

PONTIANAK 78124

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR: 49 TAHUN 2020

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
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 di tetapkan 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 Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
10. 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);
11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 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 68 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 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 di penuhi;
 - 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 di penuhi, 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 sebagai mana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan di adakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak

Pada tanggal: 7 Januari 2020

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Provinsi Kalimantan Barat



LAMPIRAN :

Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat
NOMOR: 49 TAHUN 2020
Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
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 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di meja pelayanan pengaduan atau surat yg dialamatkan ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat
 - c. WA : 0812-5709-615
 - d. Telepon /Fax. : (0561)736351 / (0561) 767242
 - e. website : <http://ppid-Kesbangpol.KalbarProv.go.id>
 - f. Email : KESBANGPOL.KALBAR@gmail.com
 - g. Facebook : Kesbangpol-ProvKalbar
 - h. Twitter : Kesbangpol Kalbar
 - i. Instagram : @Kesbangpol_prov_kalbar
 - j. LAPOR - SP4N : -

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

- | | | | |
|---|-------------------------------|-----------------------|---|
| 1 | Devi Mulianti, SE | 19760516 201001 1 001 | Kasubbid Penanganan Konflik |
| 2 | Swari Nurlita Lini, S.STP.,MM | 19840411 200112 1 002 | Kasubbid Ideologi dan Wawasan Kebangsaan |
| 3 | Ahmad Jamaludin, SH | 19620623 198503 1 005 | Kasubbid Ketahanan Ekonomi, Sosial Budaya dan Agama |
| 4 | Nursyamsu, SH | 19640909 199403 2 011 | Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi |

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

| | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|--|
| 1 | Ruslan Abdulgani,A,Md | 19640202 198703 1 018 | Kasubbid Kewaspadaan Dini dan Kerjasama Inteljen |
| 2 | Hj.Maryani, SH.,M.Si | 19660602 198603 2 009 | Kasubbid Pasilitasi Kelembagaan Pemerintah Perwakilan dan Partai Politik |
| 3 | Donatus Thonie,SE | 19790810 201101 1 005 | Kasubbid Bela Negaradan Karakter Bangsa |
| 4 | Nur Aminah, S.Sos | 29681009 198903 2 007 | Kasubbid Organisasi Kemasyarakatan |

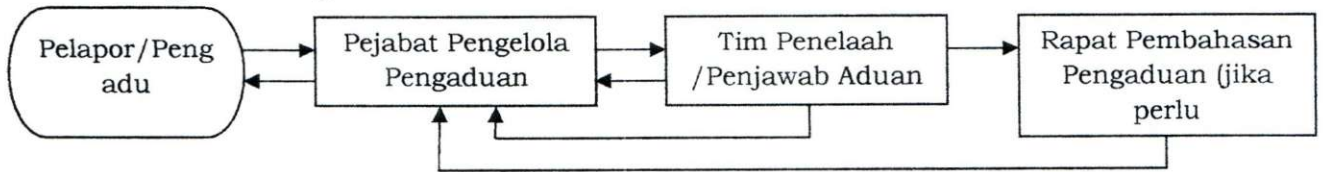
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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 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 | : | | | |
| Namapelapor | : | | | |
| Nomortelepon / HP | : | | | |
| Alamat | : | | | |
| e-mail | : | | | |
| Pekerjaan | : | | | |
| | | | | |
| Tanggal kejadian | : | | | |
| Mekanime pengaduan | : | | | |
| Isi pengaduan | : | | | |
| | | | | |
| Namaterlapor | : | | | |
| NIP | : | | | |
| Instansi | : | | | |
| Jabatan | : | | | |
| | | | | |
| Hasil Penelahaan | : | Berkadar Pengawasan | Tidak Berkadar Pengawasan | Lain - Lain |
| | | | | |
| | | | | |
| Tindak Lanjut | : | | | |

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



Alexander Rombonang
ALEXANDER ROMBONANG