



KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 065 / 17 / Banhub.A

TENTANG

PERUBAHAN KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT NOMOR : 065/7/Banhub.A

TANGGAL 4 JANUARI 2021

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA BADAN PENGHUBUNG 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 Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 821.23/25/BKD-B tahun 2021 tanggal 24 Juni 2021 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dari Dan Dalam Jabatan Administrator di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dengan huruf a, huruf b, dan huruf c maka Keputusan Kepala Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat Nomor 065/7/Banhub.A tanggal 4 Januari 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat perlu diubah dan 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 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);
11. Peraturan Gubernur Nomor 101 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 126 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Badan Penghubung 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;
 - g. Jangka Waktu Proses Pengaduan;
 - h. 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, g dan h adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2021.
- 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 Jakarta
Pada tanggal 28 Juni 2021

KEPALA BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



ABDUL GANI

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 065 / 17 / Banhub.A
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENGHUBUNG 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 Penghubung Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat
Atau surat yg dialamatkan ke Jl. Salak No. 32 Kelurahan Guntur Kecamatan Setia Budi Jakarta Selatan 12980
 - c. SMS / WA : 085289604363
 - d. Telepon /Fax. : (021) 8354284
 - e. website : www.penghubung.kalbarprov.go.id
 - f. Email : penghubung@kalbarprov.go.id
 - g. Facebook : <https://fb.me/kalbarbanhub>
 - h. Instagram : @banhubkalbar
 - i. LAPOR – SP4N

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Yosef Skano Dayan / NIP. 19821111 2011 01 1 005

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Bagus Pramono Rusadi, S.STP / NIP. 19910312 201206 1 001
2. Mathilda Jacqueline Dwi Kartika, SE / NIP. 19700121 199803 2 008
3. Sri Murtini, S.Kom, MM / NIP. 19650707 198703 2 020
4. Warjo, SAP / NIP. 19650508 199503 1 002

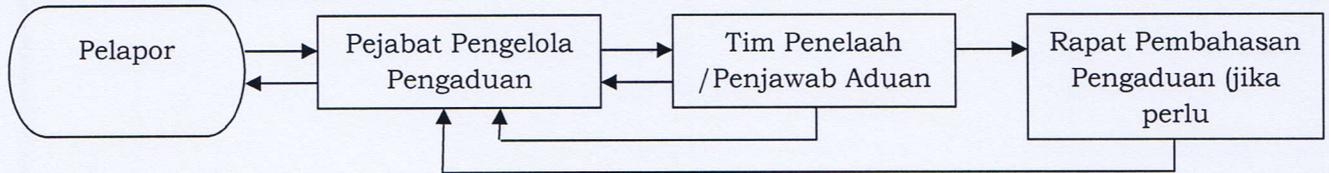
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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/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 Proses Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 30 menit;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 1 jam;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan selambat-lambatnya 1 hari kerja;
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 7 hari kerja

H. Format Buku Pengaduan :

No.	Hari/Tanggal	Nama (No.HP)	Alamat	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	Ttd Pelapor	Ttd Penerima
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

Ditetapkan di Jakarta
Pada Tanggal 28 Juni 2021

KEPALA BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

ABDUL GANI