



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Jalan Jenderal Sudirman No. 37 Kode Pos 78813

Telepon / Faks : (0534) 34656

E-mail : bpkadkabupatenketapang@gmail.com Website : bpkadketapang.id

SALINAN KEPUTUSAN KEPALA BPKAD KABUPATEN KETAPANG
NOMOR 05 /BPKAD-A.800/2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KETAPANG
KEPALA BADAN,

- 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 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953, tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 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 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);

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : Pengelolaan Pengaduan Pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Ketapang.
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- KEDUA : a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
b. Pejabat Pengelolaan Pengaduan;
c. Penerima Penjawab Aduan;
d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi
e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
f. Alur Penanganan Pengaduan dan ;
g. Format Lembar Pengaduan
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim penjawab Aduan, Unsur Aduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Aduan, dan Format Lembar Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a,b,c,d,e,f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

- KEEMPAT : Segala Biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini di bebaskan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ketapang Tahun Anggaran 2022.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ketapang
pada tanggal Januari 2022

KEPALA BADAN PENGELOLA
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KETAPANG,

Ttd

DONATUS FRANSEDA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS BADAN PENGELOLA
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KETAPANG


WAHYUDIN, SE.,ME
Pembina

NIP. 19750712 199403 1 001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
NOMOR /BPKAD-A.800/I/2022
TANGGAL JANUARI 2022
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA BPKAD
KABUPATEN KETAPANG

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 Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Ketapang.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di BPKAD Kabupaten Ketapang.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Ruang Pelayanan BPKAD Kabupaten Ketapang.
 - c. SMS / WA : 089614152267 / 089655264997 / 081253856260
 - d. Telepon / Fax : (0534) 34656
 - e. Website : bpkadketapang.id
 - f. Email : bpkadkabupatenketapang@gmail.com
 - g. Instagram : @bpkad_ketapang

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. WAHYUDIN, SE.,ME
NIP. 19750712 199403 1 001
Sekretaris Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
2. GHINA TURSINA, SE.,M.Si
NIP. 19890527 201101 2 004
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

C. Penerima dan Pencatat Pengaduan, terdiri atas :

1. MARNO, SE
NIP. 19670617 198902 1 002

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi antara lain :

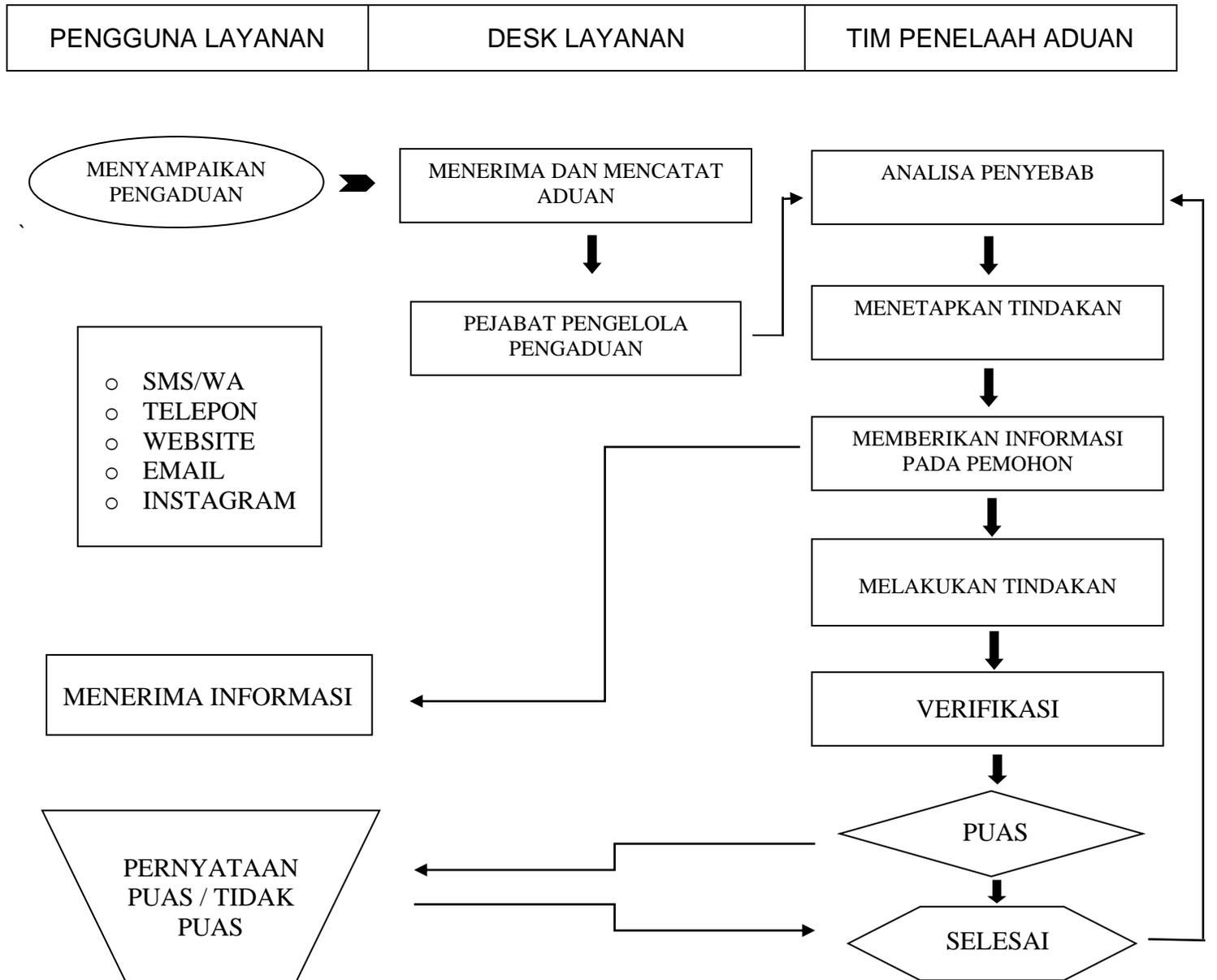
1. Identitas Pelapor/Pengadu Jelas.
2. Informasi Pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua Pengaduan diterima oleh Petugas Penerima dan Pencatat Pengaduan.
2. Petugas mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/telepon/Email ke dalam lembar 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.

F. Alur Pengaduan

TATA CARA PENGADUAN PUBLIK
 BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
 KABUPATEN KETAPANG



G. Format Lembar Pengaduan :

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
Nomor Telepon / HP	:	
Alamat	:	
Email	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal Kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Nama Terlapor	:	
NIP	:	
Instansi	:	
Jabatan	:	
Tindak Lanjut	:	

KEPALA BADAN PENGELOLA
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KETAPANG

Ttd

DONATUS FRANSEDA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS BADAN PENGELOLA
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KETAPANG


WAHYUDIN, SE.,ME
Pembina

NIP. 19750712 199403 1 001