



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Telpn (0561) 741163 Fax (0561) 764919
Email: satpolpp@kalbarprov.go.id, Website: <https://satpolpp.kalbarprov.go.id>
Pontianak

Kode Pos 78124

**KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

NOMOR : 79 / SATPOLPP / 2022

**TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA 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 pelayanan berkualitas sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsive, akuntabel, berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6780);

5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. 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);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 71).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada Satuan Polisi Pamong Praja 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;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - g. 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 sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.

Ditetapkan di : Pontianak
pada tanggal : 1 Juli 2022

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



LAMPIRAN :

**KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 79 / SATPOLPP / 2022
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA 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 Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat
 - c. SMS / WA : 0812 5537 5931
 - d. Telepon /Fax : (0561) 741163 – 126 / (0561) 730062
 - e. Website : <https://satpolpp.kalbarprov.go.id>
 - f. Email : satpolpp@kalbarprov.go.id
 - g. Facebook : Satpolpp ProvKalbar
 - h. Instagram : satpolpp.kalbar
 - i. LAPOR – SP4N

B. Pejabat Pengelolaan Pengaduan:

1. Putra Tinara

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Eka Windasari, SE, MM
2. Dian Fitriani, S.Pd., M.Ak
3. E. Elvira Marcus, S.H., M.Kn
4. Widodo Juliarto, S.H

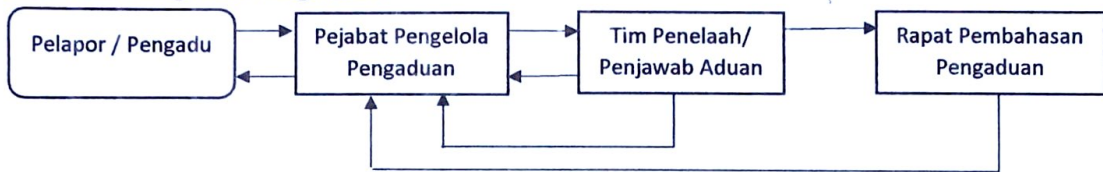
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain:

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.
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/imformasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan 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 Penelaahan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar pengawasan	Lain - lain
Tindak Lanjut	:			

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

SUHERMAN