



KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK
NOMOR 8.1/UMUM/TAHUN 2020

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA PONTIANAK
TAHUN 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK,

- Menimbang :
- a. Bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia Pelayanan Publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik;
 - b. Bahwa peranan masyarakat selaku pengguna / penerima pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan penyediaan Pelayanan Publik yang transparan, akuntabel, sesuai Standar Pelayanan, berdasarkan persamaan perlakuan dan keterjangkauan masyarakat;
 - c. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik Sekretariat Daerah Kota Pontianak, dipandang perlu untuk diadakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dibidang Sekretariat;
 - d. Bahwa untuk melaksanakan pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan dalam Suart Keputusan ;
 - e. Bahwa berdasarkan huruf a, b, c dan d tersebut diperlukan pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 484);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1192, Tambahan Lembaran Neagar Republik Indonesia Nomro 5038);

3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63/KEP/M.PAN/7 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 25/KEP/M.PAN/2 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- PERTAMA** : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah dalam menjembatani setiap aspirasi masyarakat dalam menanggapi setiap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pontianak melalui Sekretariat Daerah Kota Pontianak;
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat mengandung unsur mengenai tata cara pengaduan masyarakat, alur pengaduan masyarakat serta unit pengelola pengaduan masyarakat tingkat Sekretariat Daerah;
- KETIGA** : Tata cara dan alur pengaduan Sekretariat Daerah dapat disampaikan melalui lisan dan tertulis sesuai dengan tata cara pengaduan terlampir yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEEMPAT** : Setiap pengaduan yang masuk harus dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya sehingga dapat diproses sesuai dengan tujuan yang dikehendaki;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran yang memungkinkan dalam pelaksanaan ini dan dianggap sah menurut peraturan;
- KEENAM** : 1. Hal-hal yang belum cukup diatur dalam keputusan ini akan diatur kemudian.
2. Segala sesuatu akan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Pontianak
Pada Tanggal 3 Januari 2020

SEKRETARIS DAERAH
KOTA PONTIANAK,


MULYADI

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK
NOMOR 8.1/UMUM/TAHUN 2020 TANGGAL 3 JANUARI 2020
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT DAERAH KOTA PONTIANAK TAHUN 2020

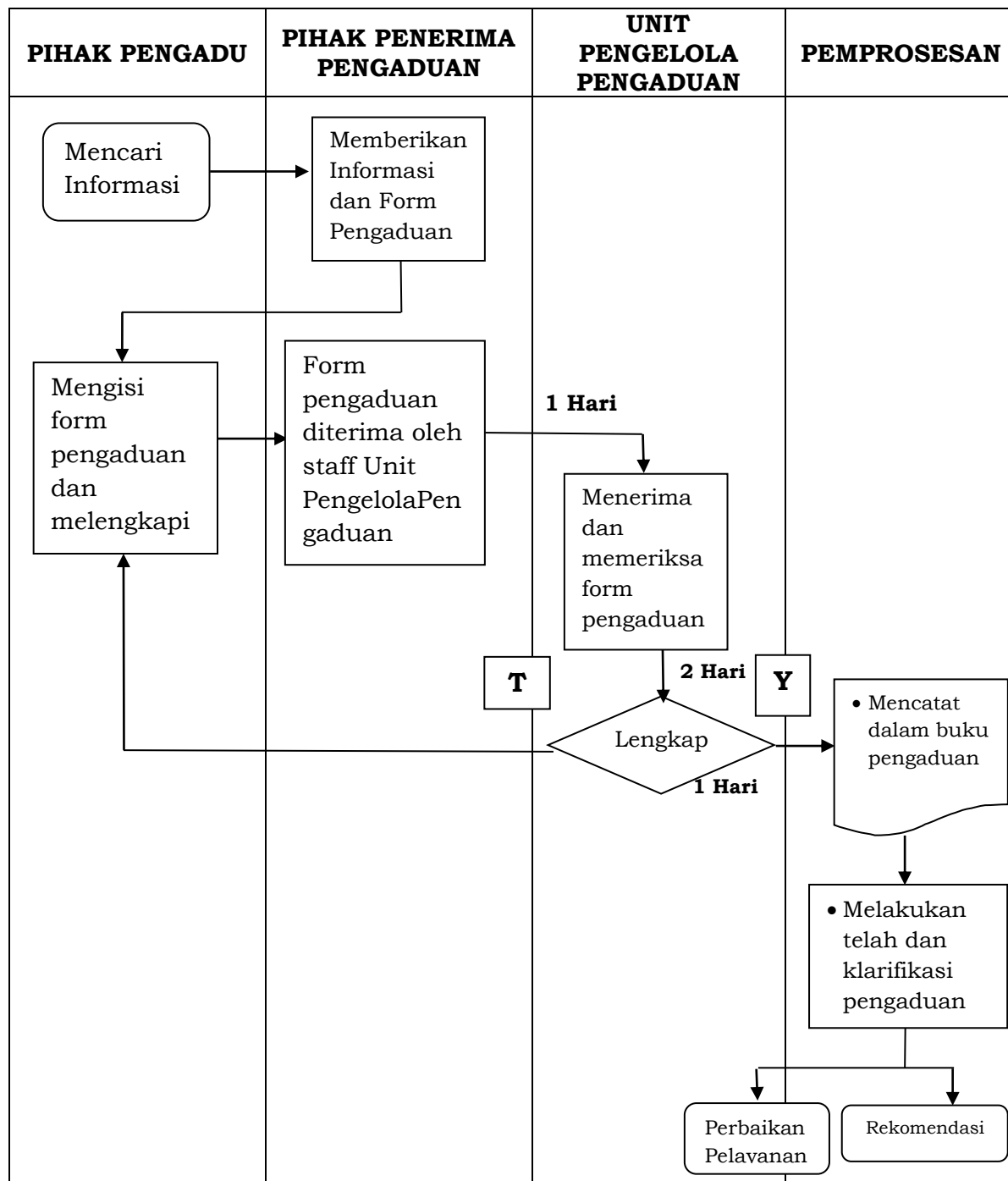
Tata Cara Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Pontianak

1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Pontianak dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan.
2. Pengaduan dapat melalui :
 - a. Telepon Kantor : (0561) 732570-733042
 - b. Fax : (0561) 739616
 - c. Email : sekda@pontianak.go.id
 - d. Alamat : Jl. Rahadi Oesman Nomor 3 Pontianak
3. Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk tertulis dan lisan
4. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengaduan wajib memberikan informasi sekurang-kurangnya :
 - a. Identitas Pelapor
 - b. Identitas Terlapor
 - c. Waktu Kejadian
 - d. Tempat Kejadian
 - e. Kronologis Kejadian
5. Dan apabila pengaduan disampaikan secara lisan maupun kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi Formulir pengaduan.
6. Selambat-lambatnya dalam jangka waktu tujuh hari setelah diterimanya Pengaduan Masyarakat, Unit Pengaduan Masyarakat Sekretariat Daerah wajib mencatat :
 - a. Pengaduan dalam buku pengaduan
 - b. Melakukan telah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya tujuh hari sejak diterimanya pengaduan.
7. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun unit kerja terlapor.

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK
 NOMOR 8.1/UMUM/TAHUN 2020 TANGGAL 3 JANUARI 2020
 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
 SEKRETARIAT DAERAH KOTA PONTIANAK TAHUN 2020

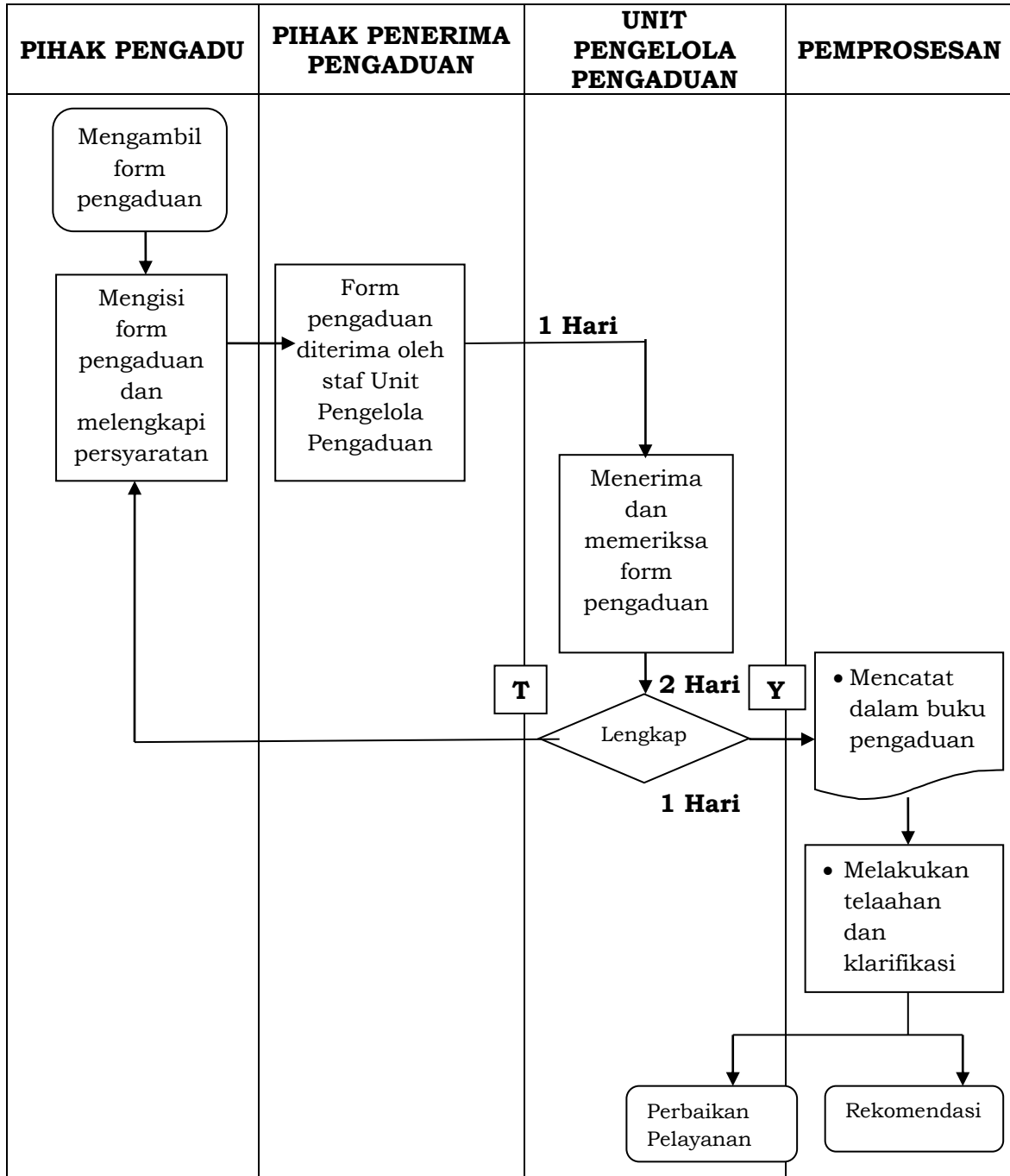
Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



LAMPIRAN III

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK
 NOMOR 8.1/UMUM/TAHUN 2020 TANGGAL 3 JANUARI 2020
 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
 SEKRETARIAT DAERAH KOTA PONTIANAK TAHUN 2020

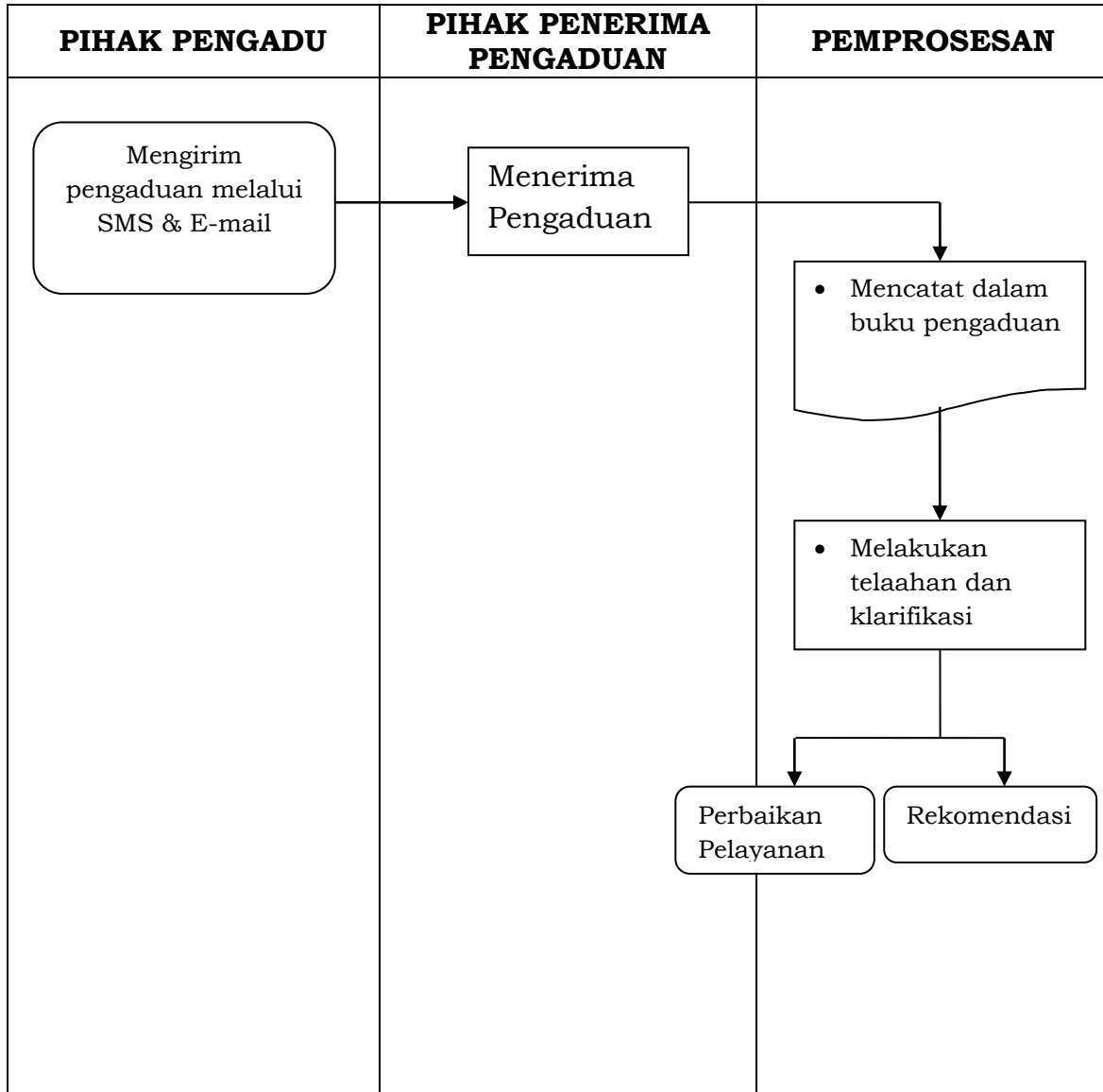
Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan Kotak Pengaduan



LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK
NOMOR 8.1/UMUM/TAHUN 2020 TANGGAL 3 JANUARI 2020
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT DAERAH KOTA PONTIANAK TAHUN 2020

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui E-Mail



LAMPIRAN V

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK
NOMOR 8.1/UMUM/TAHUN 2020 TANGGAL 3 JANUARI 2020
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT DAERAH KOTA PONTIANAK TAHUN 2020

**Pembentukan Unit Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
Sekretariat Daerah Kota Pontianak**

No	Nama	Kedudukan dalam Tim
1	Sekretaris Daerah Kota Pontianak	Pengarah/Penanggung Jawab
2	Asisten Administrasi Umum Setda Kota Pontianak	Ketua
3	Kepala Bagian Umum Setda Kota Pontianak	Sekretaris
4	Kasubbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian Setda Kota Pontianak	Anggota
5	Kasubbag Keuangan Setda Kota Pontianak	Anggota
6	Pengelola Data Subbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian	Anggota
7	Pengelola Kepegawaian Subbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian	Anggota
8	Pengelola Data Administrasi dan Verifikasi Subbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian	Anggota
9	Analisis Laporan dan Akuntabilitas Kinerja Subbag Keuangan	Anggota
10	Bendahara Pengeluaran Subbag Keuangan	Anggota

SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK



MULYADI