



**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG**  
**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH**

Jalan Jend. Sudirman No. 37 Telp. / Fax (0534) – 34656

**K E T A P A N G 7 8 8 1 3**

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN  
ASET DAERAH KABUPATEN KETAPANG**

**NOMOR 45 /BPKAD-A/ 2020**

**TENTANG**

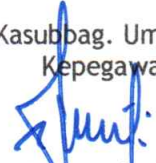
**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN KETAPANG**

**KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH**

**Menimbang**

Direncanakan oleh:

Kasubbag. Umum dan  
Kepegawaian

  
Luhur Faraytodi, S.Sos, M.A.P  
Penata  
NIP. 19790922 201001 1 006

Disetujui oleh :

Sekretaris BPKAD,

  
Wahyudin, SE, ME

Penata Tingkat I

NIP. 19750712 199403 1 003

**Mengingat**

Ditetapkan oleh :

Kepala Badan Pengelola

  
Keuangan dan Aset Daerah,

Alexander Wilyo, S.STP., M.Si  
Pembina TK. I  
NIP. 19790802 199802 1 001

- : 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;
- : 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);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah

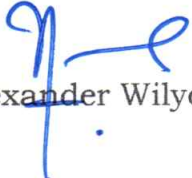
KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :

- 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 huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
- 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 Ketapang  
Pada tanggal 7 September 2020

Kepala Badan Pengelola Keuangan  
Dan Aset Daerah  
Kabupaten Ketapang

  
Alexander Wilyo

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA  
KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
NOMOR 45 TAHUN 2020  
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN  
PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET  
DAERAH

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;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah  
Atau surat yg dialamatkan ke Jalan Jenderal Sudirman Nomor 37 Ketapang
  - c. Telepon /Fax. : (0534) 34656 / (0534) 34656
  - d. website : www.bpkadketapang.id
  - e. Email : bpkadkabupatenketapang@gmail.com
  - f. LAPOR – SP4N

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Kasubbid Evaluasi dan Verifikasi Anggaran BPKAD.
2. Kasubbid Penatausahaan Belanja BPKAD
3. Kasubbag Umum dan Kepegawaian BPKAD.

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
2. Sekretaris Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
3. Kepala Bidang Anggaran BPKAD
4. Kepala Bidang Perbendaharaan BPKAD

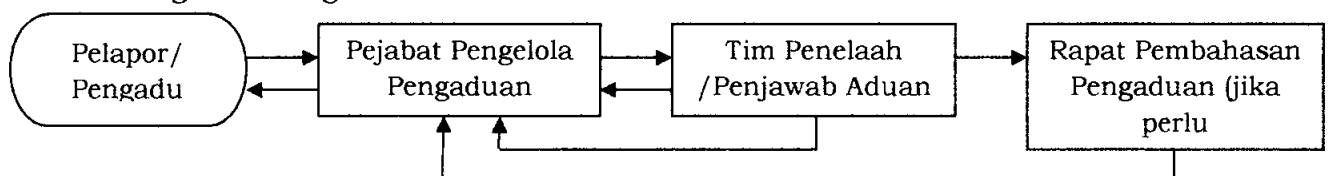
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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/BBM/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

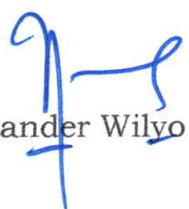
F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama pelapor	:			
Nomor telepon / HP	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal kejadian	:			
Mekanisme pengaduan	:			
Isi pengaduan	:			
Nama terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

Kepala Badan Pengelola Keuangan  
Dan Aset Daerah  
Kabupaten Ketapang

  
Alexander Wilyo