



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Jl. Gusti Johan Idrus Nomor 12 Telp (0561) 732078 Fax (0561) 766144  
Email bpsdm2@kalbarprov.go.id Website : <http://www.bpsdm.kalbarprov.go.id>  
Pontianak

Kode Pos 78121

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 133 TAHUN 2023

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
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 pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu 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 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106) sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69);
2. 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);
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);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
8. 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);
9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5, Noreg Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat: 5-71/2021);
10. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 137 Tahun 2021 Tentang Keudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 137);

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 : 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 Pendapatan dan Belanja daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat.
- 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 Pontianak  
Pada tanggal 25 Januari 2023

KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
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 Sekretariat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Ruang Pelayanan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat.
  - c. Atau surat yg dialamatkan ke :  
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat  
Jl. Gusti Johan Idrus No. 12 Pontianak
  - d. SMS / WA : 0895 3273 99 550
  - e. Telepon /Fax. : (0561) 732078 / (0561) 736144
  - f. Website : <http://www.bpsdm.kalbarprov.go.id>
  - g. Email : [umpar.bpsdmkalbar@gmail.com](mailto:umpar.bpsdmkalbar@gmail.com)
  - h. Facebook : Bpsdm Provinsi Kalimantan Barat
  - i. Twitter : @bpsdmprovkalbar
  - j. Instagram : @bpsdmprovkalbar
  - k. *Google Form* : [bit.ly/Pengaduan\\_BPSDM\\_Kalbar](https://bit.ly/Pengaduan_BPSDM_Kalbar)

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

1. Kasubbag Umum dan Aparatur
2. Rulian Adhitia  
NIP. 19861027 202012 1 004

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia.
2. Sekretaris Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia.
3. Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis.
4. Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial dan Fungsional.
5. Kepala Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan.

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

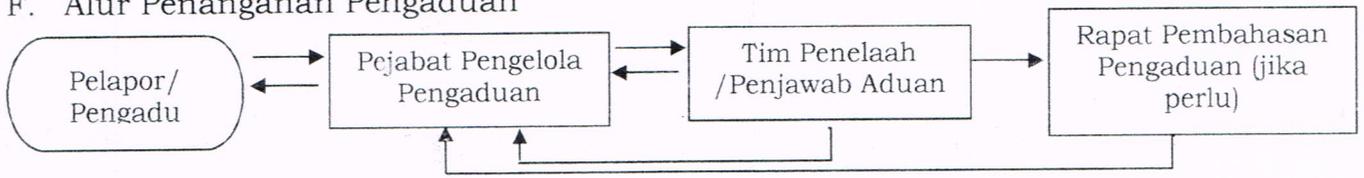
1. Identitas pelapor/ pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur 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.

8. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
9. 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



Jangka Waktu : 3 (tiga) hari kerja

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 PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

