



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Jalan Sutan Syahrir Nomor 5 Pontianak, Kalimantan Barat 78116
Telepon (0561) 732771, 739684 Fax (0561) 732690
Laman www.kalbarprov.go.id. Pos-el diskopukm@kalbarprov.go.id.

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN
MENENGAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 25 /DISKOPUKM.A/2024

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
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 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
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 Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah 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, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
11. 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);
12. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 125 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 125);
13. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 195 Tahun 2021 tentang Pencabutan Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelatihan Koperasi Provinsi Kalimantan Barat.
14. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 206 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Gubernur Nomor 125 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 206);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah 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;
 - g. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan dan
 - h. 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 : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.
- KELIMA : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2024 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.

Ditetapkan di : Pontianak

Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH,

JUNAIDI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA
KECIL DAN MENENGAH PROVINSI KALIMANTAN
BARAT
NOMOR TAHUN 2024
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI,
USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengaduan menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat atau surat yang dialamatkan ke Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sultan Syahrir Nomor 5
 - c. WA : 0811573245
 - d. Telp/Fax : (0561) 732690
 - e. Website : <https://diskopukm.kalbarprov.go.id/>
 - f. Email : diskopukm@kalbarprov.go.id.
 - g. Instagram : <https://www.instagram.com/diskopukmprovkalbar/>
 - h. Facebook : https://www.facebook.com/dinkopukm.kalbar?locale=id_ID

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

Nama : Paryanto, SE
NIP : 19921018202204 1 001
Jabatan : Penelaah Teknis Kebijakan

C. Tim Penelaah / Penjawab Aduan, terdiri atas :

Nama : Khatarina, S.E.
NIP : 19830426 201101 2 004
Jabatan : Penelaah Teknis Kebijakan

D. Ruang Lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi tindakan atau dugaan maladministrasi oleh pejabat publik di lingkungan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat yang dapat diadukan, yaitu antara lain:

1. Penyalahgunaan fasilitas Kantor/Dinas;
2. Pengancaman;
3. Penyelewengan uang;
4. Penyalahgunaan wewenang dan jabatan untuk kepentingan pribadi atau golongan atau kepentingan lain;
5. Penggelapan aset;
6. Penerimaan, pemberian dan permintaan gratifikasi;
7. Pelanggaran etika dan perbuatan asusila;
8. Pembocoran rahasia Kantor/Dinas;

9. Pemerasan;
10. Pencurian;
11. Penipuan;
12. Kecurangan;
13. Pelanggaran Disiplin;
14. Benturan Kepentingan;
15. Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
16. Penundaan berlarut;
17. Bertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak patut;
18. Penyimpanan prosedur;
19. Perbuatan melawan hukum;
20. Intervensi;
21. Lalai atas kewajiban;
22. Tidak kompeten;
23. Pemalsuan;
24. Lain-lain tindakan pejabat publik yang merugikan masyarakat.

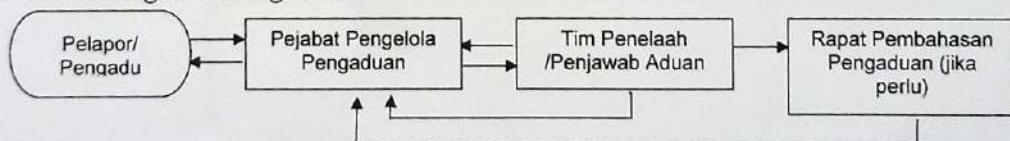
E. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
3. Pengaduan dilaksanakan melalui nomor kontak yang telah tertera.

F. 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 (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.

G. Alur Penanganan Pengaduan



H. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

1. Pengaduan ringan, selambat – lambat nya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat – lambat nya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat – lambat nya 14 hari kerja.

I. 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 DUNGS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH,

JUNAIDI

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah 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;
 - g. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan dan
 - h. 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 : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.
- KELIMA : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2024 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.

Ditetapkan di : Pontianak

Pada tanggal : 2 Januari 2024



DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH,

I. 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	:			



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TANJUNGPINANG, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH,