



**PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123
Telepon (0562) 63000719 Faksimile (0562) 6300719

Email : setda@singkawangkota.go.id Website : www.singkawangkota.go.id

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG

NOMOR 067/87/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG**

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun dan ditunjuk Pengelolaan Pengaduan Publik pada Sekretariat Daerah Kota Singkawang;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Pengelolaan Pengaduan Publik pada Sekretariat Daerah Kota Singkawang;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);

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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. 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. 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);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 8. 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);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Peambinaan dan Peangawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

13. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang 51);
14. Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 102 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 61 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Singkawang.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :**
- KESATU :** Pengelolaan Pengaduan pada Sekretariat Daerah Kota Singkawang.
- 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 Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretariat Daerah ini.
- KEEMPAT :** Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Sekretaris Daerah ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Sekretariat Daerah Kota Singkawang.

KELIMA : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang
pada tanggal 8 Desember 2021
SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, SH
NIP.19740716 200502 1 001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA
SINGKAWANG
NOMOR 067/ 87 / SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA
SINGKAWANG
TANGGAL 8 DESEMBER 2021

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

Pihak pelapor/pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian.

Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Sekretariat Daerah Kota Singkawang;
- b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Sekretariat Daerah Kota Singkawang;
- c. Telepon : (0562) 635727
- d. Faximile : (0562) 635727
- e. Email : setda@singkawangkota.go.id
- f. Alamat : Jalan firdaus Nomor 1 Singkawang Kode Pos 79123
- g. Website : setda.singkawangkota.go.id

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian.

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Kepala Bagian Pemerintahan
2. Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat
3. Kepala Bagian Hukum
4. Kepala Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam
5. Kepala Bagian Administrasi Pembangunan
6. Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
7. Kepala Bagian Umum
8. Kepala Bagian Organisasi
9. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

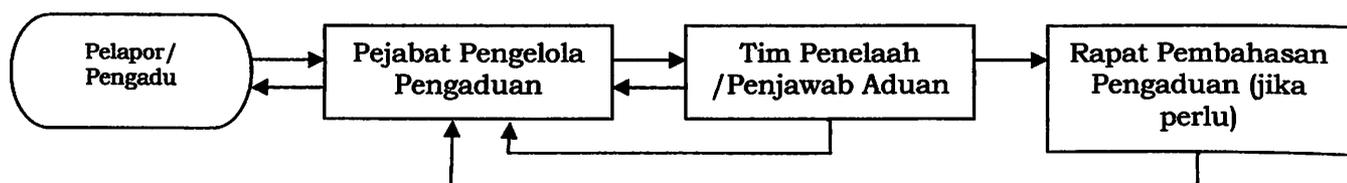
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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 mediantelepon 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



Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola 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.

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 | : | | | |
|---------------|---|--|--|--|

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, SH
NIP.19740716 200502 1 001