PEMERINTAH KABUPATEN SEKADAU
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
Alamat Jalan Merdeka Timur Km. 9 Sekadau 78582 Kalimantan Barat
Telepon (0564) 2042085 Faks (0564) 2042085 Email; bkdsekadaukab@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SEKADAU
NOMOR 800/ 07 /BKPSDM-A/2023

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SEKADAU TAHUN 2023

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berpedoman pada Standar Pelayanan di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia diperlukan suatu kontrol yang melibatkan masyarakat sebagai penerima layanan untuk memberikan umpan balik, kritik, saran dan ekspresi kepuasan atas layanan yang diberikan melalui Pengelolaan Pengaduan;
b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut dalam huruf a perlu menetapkan dan menyusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bdan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sekadau Tahun 2023 dengan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau di Provinsi Kalimantan Barat (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 149, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4349);
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-Undangan 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan

2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesai Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Bupati Kabupaten Sekadau Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sekadau;
11. Peraturan Bupati Sekadau Nomor 44 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja di Lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sekadau (Berita Daerah Kabupaten Sekadau Tahun 2021 Nomor 44).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sekadau dengan email:pengaduan.bkpsdmskd@gmail.com.

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaiman 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 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,de,f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Sekadau
pada tanggal **02** Januari 2023
a.n BUPATI SEKADAU
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SEKADAU

PEMERINTAH KABUPATEN SEKADAU
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM

RADIUS

Tembusan : disampaikan Kepada Yth :
1. Bupati Sekadau di Sekadau (sebagai laporan);
2. Inspektur Kabupaten Sekadau di Sekadau;
3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sekadau;
4. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Sekadau di Sekadau;

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SEKADAU

NOMOR : 800/ /BKPSDM-A/2023

TANGGAL : **02** JANUARI 2023

TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SEKADAU.

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :
   1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sekadau.
   2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
      a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan di Ruangan Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.
      b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Ruang Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sekadau.
         1. Website: https//bkpsdm.sekadaukab.go.id
         2. Email : pengaduan.bkpsdmskd@gmail.com
         3. Instagram: bkpsdm_skd

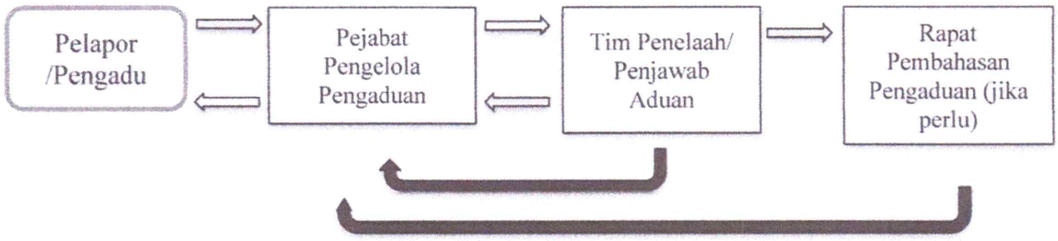
B. Pejabat Pengelola Pengaduan:
   - Kasubbag Umum dan Aparatur

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas:
   - Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
   - Sekretaris BKPSDM
   - Kepala Bidang Pengadaan, Mutasi dan Informasi Kepegawaian
   - Kepala Bidang Pengembangan dan Pembinaan ASN
   - Pejabat Fungsional di Lingkungan BKPSDM

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 diperoleh melalui tatap muka langsung maupun media Instagram, website dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
   3. Pejabatan Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
   4. 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. Jangka waktu Penyelesaian Pengaduan:

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
2. Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 15 hari kerja;
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

H. Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
Nomor Telepon/HP	:			
Alamat (sesuai Kartu Identitas, KTP/SIM)	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal Kejadian	:			
Mekanisme Pengaduan	:			
Isi Pengaduan	:			
Nama Terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelaahan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain
Tindak Lanjut	:			

a.n BUPATI SEKADAU
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA KABUPATEN SEKADAU

PEMERINTAH KABUPATEN SEKADAU
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM

RADIUS