



PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Jalan Jend. Sudirman No. 101 Sanggau 78512
Website : www.bpkad.sanggau.go.id Email : bpkad@sanggau.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH KABUPATEN SANGGAU

NOMOR : 07 TAHUN 2022

TENTANG

**PENUNJUKAN TIM PENGELOLA PENGELOLA PENGADUAN DAN MEKANISME PENGADUAN
PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN SANGGAU**

**KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH KABUPATEN SANGGAU**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public sebagaimana diamanahkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, makaperlu untuk ditunjuk Tim Pengelola Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sanggau ;
- b. Bahwa untuk melaksanakan maksud sebagaimana huruf [a] di atas perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sanggau;
- Mengingat : 1. Undang – undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352*) sebagai Undang-undang (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820*);
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Keterbukaan Informasi Publik (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846*);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038*);
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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 560179*);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149*);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk-Hukum Daerah ;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (*Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157*);

9. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
10. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sanggau.

Memperhatikan : Keputusan Bupati Sanggau Nomor 418 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Nomor 404 Tahun 2017 tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Menunjuk Tim Pejabat Pengelola Pengaduan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sanggau, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Pejabat sebagaimana dimaksud pada DIKTUM PERTAMA Keputusan ini bertugas membantu Kepala Badan dalam hal Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sanggau.
- KETIGA** : Tim Pengelola Pengaduan ataupun Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana maksud pada DIKTUM PERTAMA mempunyai tugas pokok dan kewenangan sebagaimana tercantum pada Lampiran II keputusan ini.
- KEEMPAT** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : SANGGAU
Pada Tanggal : 07 Maret 2022

Kepala Badan Pengelola Keuangan
Dan Aset Daerah Kabupaten Sanggau



SILVESTRA DAYANA SIMBOLON, SE, MM
Pembina Tk I
NIP 19671126 199503 2 004

TEMBUSAN : disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Sanggau
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Sanggau
3. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau
4. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
 KABUPATEN SANGGAU
 NOMOR : 07 TAHUN 2022
 TENTANG : PENUNJUKAN TIM PENGELOLA PENGADUA DAN MEKANISME PENGADUAN
 PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN
 SANGGAU

| NO | NAMA / JABATAN | JABATAN DALAM TIM | NOMOR HANDPHONE | KET |
|-----|----------------------------------|--|--------------------|-----|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | SEKRETARIS KABAN | KETUA MERANGKAP PEJABAT PENGHUBUNG PENGADUAN | 081345547464 | |
| 2 | KABID ASET | WAKIL KETUA PENGELOLA PENGADUAN | 081352640444 | |
| 3 | KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN | SEKRETARIS PENGELOLA PENGADUAN | 082251064779 | |
| 4 | FATRESIA ATRI | PETUGAS PENGELOLA INFORMASI DAN PENGADUAN (TATAP MUKA) | 08582121605 | |
| 5 | EKA WINDI LESTARI | PETUGAS PENGELOLA INFORMASI DAN PENGADUAN (TATAP MUKA) | 081350366235 | |
| 6 | INGRID ALVIONA CHRISTABEL | PETUGAS PENGELOLA INFORMASI DAN PENGADUAN (ONLINE) | 082251338781 | |


 Kepala Badan Pengelola Keuangan
 dan Aset Daerah Kabupaten Sanggau
SILVESTRA DAYANA SIMBOLON, SE, MM
 Pembina Tk I
 NIP 19671126 199503 2 004

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN SANGGAU
NOMOR : 07 TAHUN 2022
TENTANG : PENUNJUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN MEKANISME PENGADUAN
PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN
SANGGAU

Mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan public

A. Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan public

Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan Kepada petugas pengelola pengaduan pelayanan public pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sanggau. pengaduan dapat dilakukan dengan cara :

1. tatap muka / langsung kepada petugas pengelola pengaduan pelayanan public badan pengelola keuangan dan aset daerah kabupaten sanggau.
2. Tertulis / tidak langsung disampaikan melalui kotak pengaduan yang disediakan.
3. Secara online :
 - facebook : Bpkad kab sanggau
 - instagram : @BpkadSgu
 - website : www.bpkad.sanggau.go.id
 - whatsapp : 082251064779
 - Email : bpkad@sanggau.go.id
 - SP4N Lapor : www.lapor.go.id

B. Tim penjawab pengaduan pelayanan public terdiri dari :

1. Sekretaris kaban
2. Kepala bidang asset
3. Kasubbag umum dan kepegawaian

C. Unsur pengaduan pelayanan public yang harus di penuhi :

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat, dan nomor handphone yang bias di hubungi.
2. Objek / persoalan harus jelas.

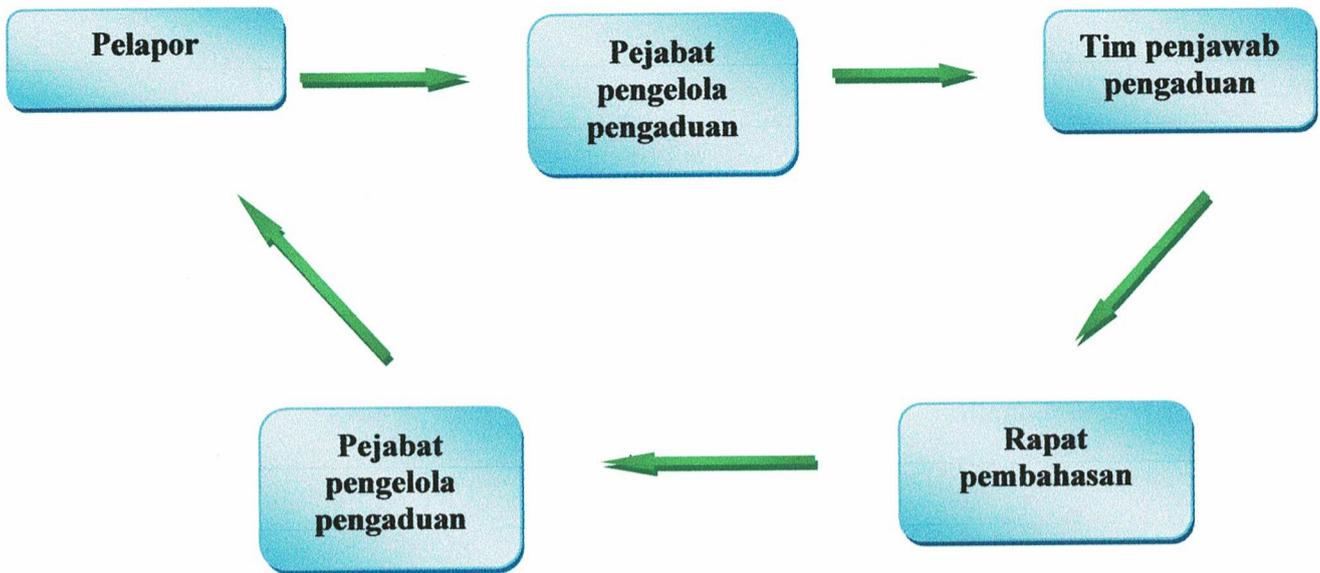
D. Tata cara penanganan pengaduan pelayanan publik :

1. Semua pengaduan diterima oleh petugas pengelola pengaduan;
2. Pengaduan yang bisa ditanggapi oleh petugas pengelola pengaduan langsung dijawab oleh petugas pengaduan kepada pihak pengadu ;
3. Pejabat pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung , tertulis maupun melalui media telpon , media social, website dan email kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada tim penjawab pengaduan;
4. Dalam waktu paling lama 3 (tiga) hari sejak pengaduan diterima, penyelenggara wajib memberikan tanggapan yang paling sedikit berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;
5. Pejabat pengelola pengaduan berkoordinasi dengan tim penjawab pengaduan dan membuat jadwal pertemuan / pembahasan (jika diperlukan);
6. Pejabat pengelola pengaduan menyampaikan hasil / jawaban atas aduan kepada pelapor pengaduan atau pihak terkait;
7. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistic pengelolaan pengaduan kepada kepala badan pengelola keuangan dan aset daerah kabupaten sanggau dan mempublikasikan statistic / rekapitulasi pengaduan baik cetak maupun elektronik pada media yang tersedia setiap bulannya.

E. Waktu penyelesain pengaduan

Pengaduan yang telah dilaporkan dan diterima oleh tim pengelola pengaduan serta dinyaatakan lengkap dan memenuhi syarat maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja.

F. Alur penanganan pengaduan



Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sanggau



SILVESTRA DAYANA SIMBOLON, SE, MM
Rembina Tk I
NIP 19671126 199503 2 004