



KOTA PONTIANAK  
NOMOR 29/KESBANGPOL/TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KANTOR KESATUAN BANGSA DAN SOSIAL POLITIK  
KOTA PONTIANAK TAHUN 2019

KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN SOSIAL POLITIK KOTA  
PONTIANAK,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kesatuan Bangsa dan Sosial Politik Kota Pontianak, maka dipandang perlu untuk diadakan pedoman dan pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kemasyarakatan;
  - b. bahwa untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat perlu ditetapkan Pedoman dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Sosial Kota Pontianak.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 25/KEP/M.PAN/2 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;
  4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 91);
8. Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2013 Nomor 30).

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

- KESATU** : Pedoman dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kantor Kesatuan Bangsa dan Sosial Politik Kota Pontianak Tahun 2019.
- KEDUA** : Pengelolaan pengaduan masyarakat mengandung unsur mengenai tata cara pengaduan masyarakat, alur pengaduan masyarakat serta Tim pengelola pengaduan masyarakat tingkat Kantor Kesatuan Bangsa dan Sosial Politik Kota Pontianak, sebagaimana lampiran keputusan ini.
- KETIGA** : Tata cara dan alur pengaduan serta tim pengelola pengaduan Kantor Kesatuan Bangsa dan Sosial Politik Kota Pontianak dapat disampaikan melalui lisan dan tertulis sesuai dengan tata cara pengaduan terlampir yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEEMPAT** : Setiap Pengaduan yang masuk harus dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya sehingga dapat diproses sesuai dengan tujuan yang dikehendaki.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak  
Pada Tanggal 12 November 2019

KEPALA KANTOR KESATUAN  
BANGSA DAN SOSIAL POLITIK  
KOTA PONTIANAK



**R I Z A L**

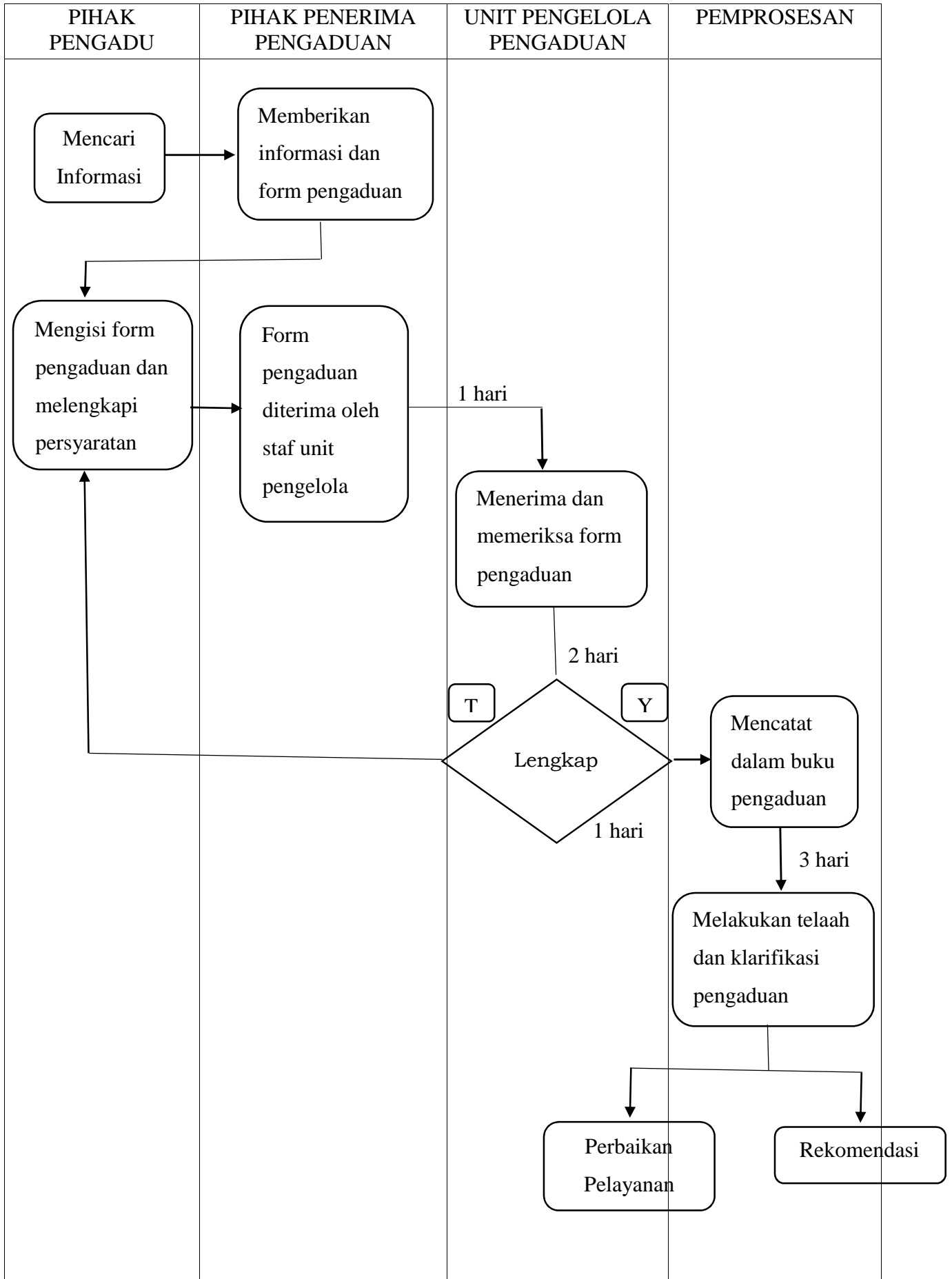
Lampiran I : Keputusan Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak  
Nomor : 29/Kesbangpol /Tahun 2019  
Tanggal : 12 November 2019  
Tentang : Pedoman dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan  
Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak

Tata Cara Pedoman dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat  
Di Lingkungan Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak

1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak.
2. Pengaduan dapat disampaikan kepada :
  - a. Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak
  - b. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak
3. Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak setelah menerima pengaduan melakukan pencatatan dalam buku pengaduan dan telaah pengaduan.
4. Apabila pengaduan berhubungan langsung dengan pemberi pelayanan dapat langsung ditindaklanjuti melalui perbaikan pelayanan.
5. Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk tertulis maupun lisan.
6. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengadu wajib memberikan informasi sekurang – kurangnya :
  - a. Identitas pelapor
  - b. Identitas terlapor
  - c. Waktu kejadian
  - d. Tempat kejadian
  - e. Kronologi kejadian
7. Dan apabila pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi formulir pengaduan.
8. Selambat – lambatnnya dalam jangka tujuh hari setelah diterimanya pengaduan unit pengelola pengaduan masyarakat tingkat Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak wajib untuk :
  - a. Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan
  - b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat – lambatnnya 7 (tujuh) hari sejak diterimanya pengaduan
9. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun unit kerja terlapor.

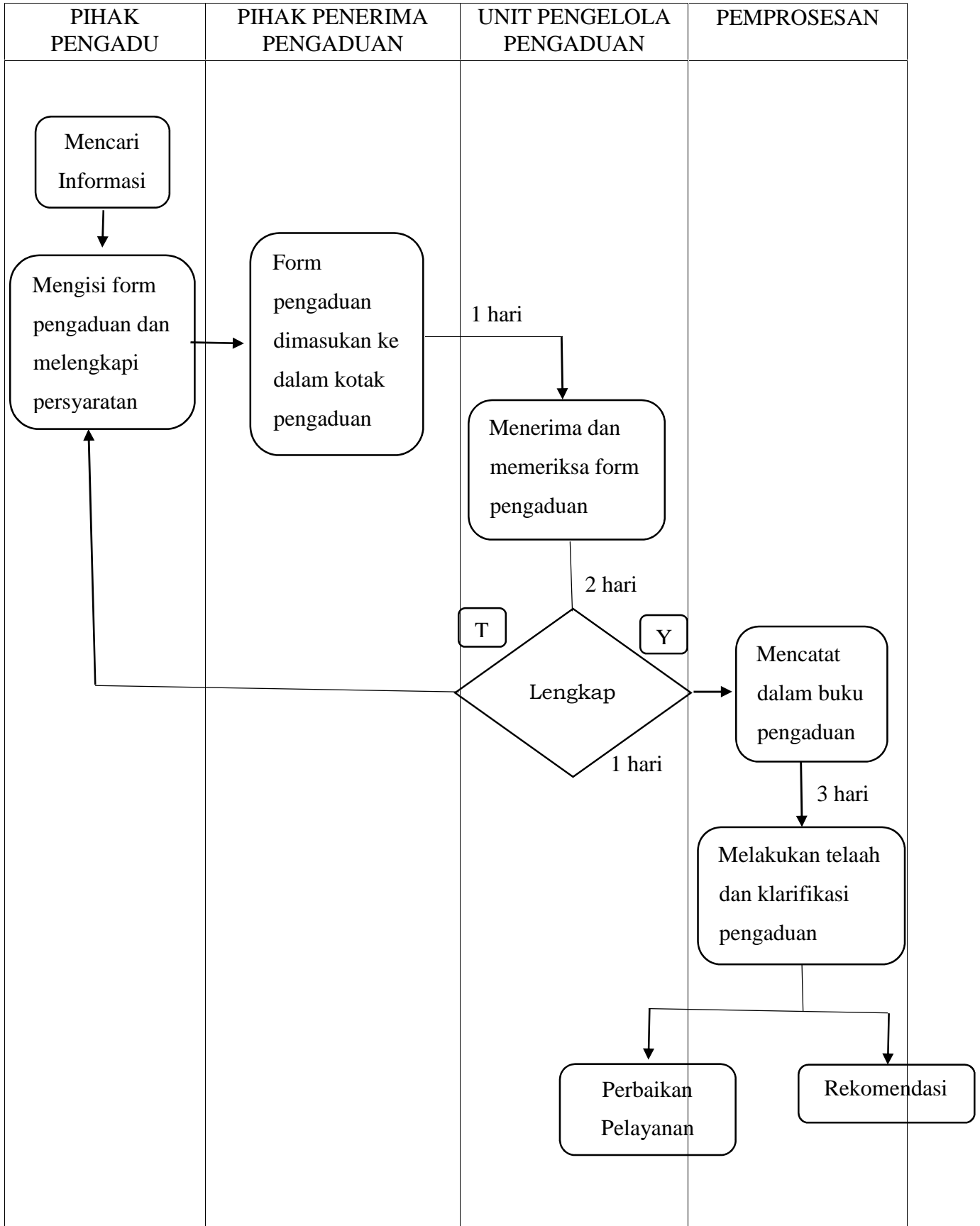
Lampiran 2 : Keputusan Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak  
 Nomor : 29/Kesbangpol /Tahun 2019  
 Tanggal : 12 November 2019  
 Tentang : Pedoman dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



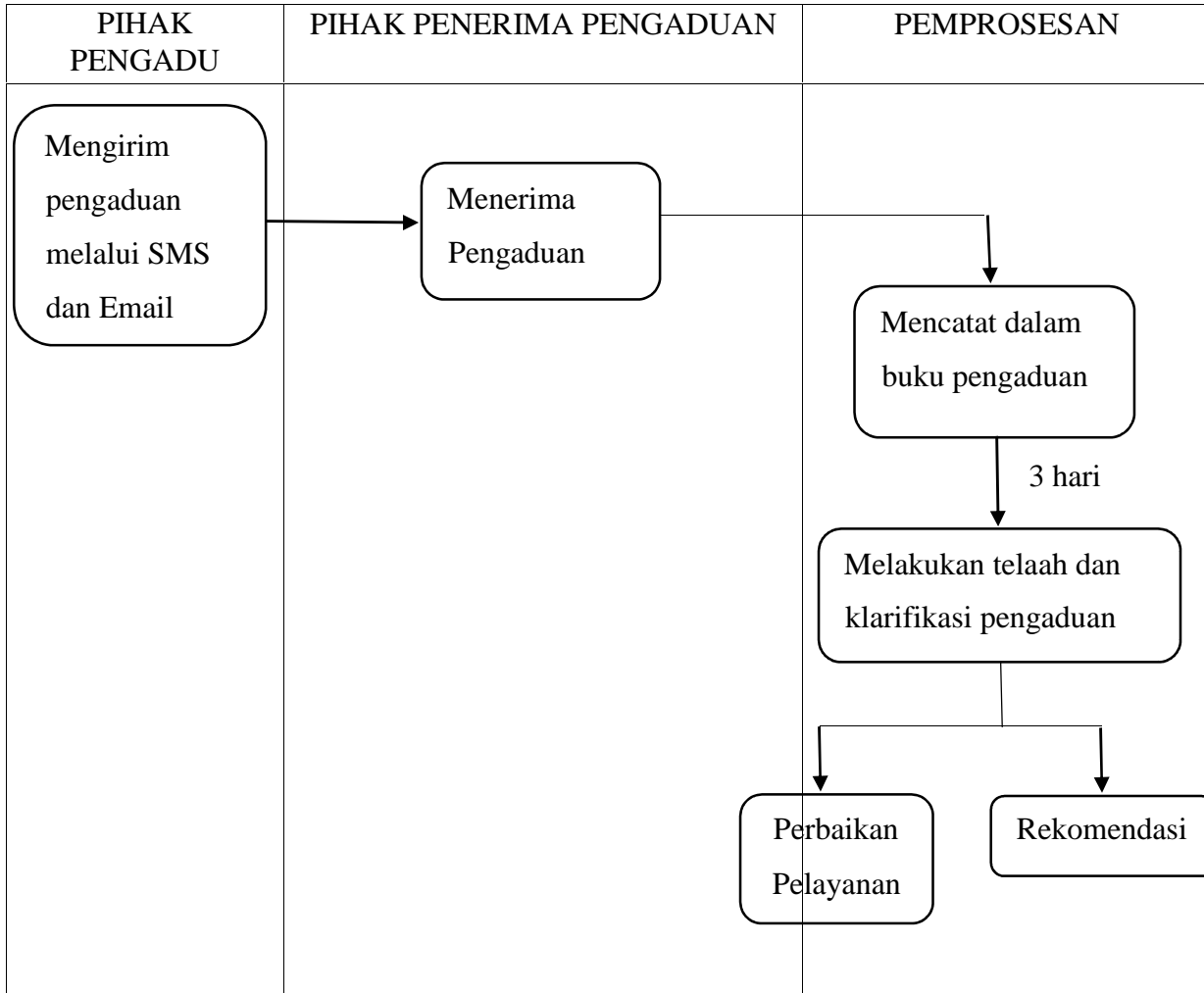
Lampiran 3 : Keputusan Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak  
 Nomor : 29/Kesbangpol /Tahun 2019  
 Tanggal : 12 November 2019  
 Tentang : Pedoman dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan



Lampiran 4 : Keputusan Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak  
 Nomor : 29/Kesbangpol /Tahun 2019  
 Tanggal : 12 November 2019  
 Tentang : Pedoman dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kantor Kesatuan Bangsa Dan Sosial Politik Kota Pontianak

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui SMS dan Email



Ditetapkan di Pontianak  
 Pada Tanggal 12 November 2019



KANTOR KESBANGSOPOL  
 KOTA PONTIANAK

**R I Z A L**