



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS PELABUHAN PERIKANAN

Jalan Pramuka Nipah Kuning Sungai Rengas Telp & Fax: (0561) - 775347
email : pp.provkalbar@gmail.com, Website: pp-provkalbar.web.id

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PELABUHAN PERIKANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 34 TAHUN 2020

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PELABUHAN PERIKANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PELABUHAN PERIKANAN
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 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
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-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);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. 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);
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 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);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 114 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 114);
12. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 89 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat;
13. Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 1429/BPKPD/2019 tentang Penunjukan Pejabat / Pegawai sebagai Pengguna Anggaran / Pengguna Barang, Kuasa Pengguna Anggaran / Kuasa Pengguna Barang, Bendahara Pengeluaran Pembantu dan Bendahara Penerima Pembantu Atas Beban APBD Tahun Anggaran 2020 Di Lingkungan pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tanggal 23 Desember 2019;
14. Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA- SKPD) Nomor : 903 / 065 / DPA-SKPD / BPKPD-B TA 2020 Tanggal 30 Desember 2020, pada Unit Pelaksana Teknis - Pelabuhan Perikanan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2020;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Unit Pelaksanaan Teknis Pelabuhan Perikanan 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; 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 sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Unit Pelaksanaan Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Sungai Rengas

Pada Tanggal : 30 Juli 2020

Kepala Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan
Provinsi Kalimantan Barat



KASIANUS KIMIN, S.Pi, MH

Pembina

NIP. 19680626 199203 1 003

LAMPIRAN I : SURAT KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PELABUHAN PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN ANGGARAN 2020

NOMOR : 34 TAHUN 2020

TANGGAL : 30 JULI 2020

TENTANG : TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PELABUHAN
PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN
ANGGARAN 2020

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di meja Pengaduan di Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat. Atau surat yg dialamatkan ke Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, Jalan Pramuka, Nipah Kuning Sungai Rengas, Kab.Kubu Raya
 - c. SMS / BBM / WA : 08125709259.
 - d. Telepon /Fax. : (0561) 775347 / (0561) 775347.
 - e. website : <http://pp-provkalbar.web.id>.
 - f. Email : pp.provkalbar@gmail.com

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Kasianus Kimin, S.Pi, MH /19680626199203 1 003,
Kepala UPT Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat
2. Nazirin, S.IP /19640923 198903 1 013
Kepala Seksi Operasional Pelabuhan dan Kesyahbandaran
3. Sy. Imron Rosadi SH, S.Sos, M.AP/19730704 200701 1 012
Kepala Sub.bag Tata Usaha
4. Moch Rizal, S.Pi / 19710501 199903 1 006
Kepala Seksi Tata Kelola dan Pelayanan Usaha

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Penerima Pengaduan
2. Penelaahan dan Pembahasan melalui tim
3. Hasil penelaahan dan pembahasan disampaikan kepada Pimpinan
4. Tindak lanjut

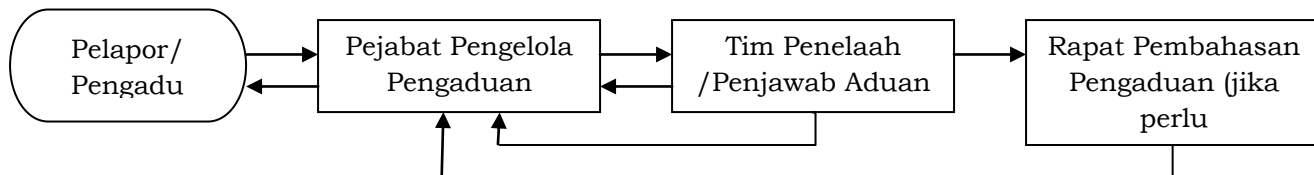
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
3. Informasi yang disampaikan terkait dengan Tupoksi UPT. Pelabuhan Perikanan Prov.Kalimantan Barat.

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 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.

F. Alur Penanganan Pengaduan



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 Penelaahan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

H. Format Buku Pengaduan

No	Hari / Tanggal	Alamat	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	TTD	
					Pelapor	Penerima
1	2	3	4	5	6	7
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Kepala Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan
Provinsi Kalimantan Barat



KASIANUS KIMIN, S.Pi, MH

Pembina

NIP. 19680626 199203 1 003

I. Kontak Saluran Pengaduan/Saran

No	Nama	Jabatan	No. HP
1	Kasianus Kimin, S.Pi, MH	Kepala Pelabuhan	0812-5660-3101
2	Syarif Imron Rosadi, SH, S.Sos.M.AP	Ka. Sub. Bagian Tata Usaha	0812-5783-2108
3	Nazirin, S.IP	Kasi Operasional dan Kesyahbandaran	0812-5709-259
4	Mokh. Rizal, S.Pi	Kasi Tata Kelola dan Pelayanan Usaha	0812-5377-7076

Kepala Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan
Provinsi Kalimantan Barat



KASIANUS KIMIN, S.Pi, MH

Pembina

NIP. 19680626 199203 1 003