PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
Jalan Sutan Syahrir No. 16, Telp. (0561) 732521/ Faks. (0561) 766073
Website : http://dislautkan.kalbarprov.go.id e-mail : dkp@kalbarprov.go.id
PONTIANAK
Kode Pos : 78116

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 60 TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS KELAUTAN DAN 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, dan 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 Daerag-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republuk Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republuk 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 Republuk Indonesia Nomor 5494);
4. Udang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indinesia 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 Indinesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia 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 Republuk Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 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 Kalimantan Barat 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 129 Tahun 2021 tentang Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat;

M E M U T U S K A N :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
b. Pejabat Pengelolaan 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, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.

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

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 15 Februari 2022

KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

HERTI HERAWATI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 28 TAHUN 2020
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

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 Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
   a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat
   b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat atau surat dialamatkan ke Jalan Sutan Syahrir No. 16 Pontianak - 78116
   c. Telepon / Fax : (0561) 732521 / (0561) 766073
   d. Website : http://dislautkan.kalbarprov.go.id
   e. Email : dkp@kalbarprov.go.id
   f. SP4N – LAPOR : www.lapor.go.id

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Sekretaris
2. Kasubbag. Umum dan Aparatur
3. Analis Kebijakan – Ahli Muda (M. Alinurdin, S.St.Pi)
4. Analis Perencanaan (Sutrisno, S.Pi)
5. Analis Data dan Informasi (Sinar Suryadi, S.Pi)
6. Arsiparis - Ahli Pertama (Dedy Setiadi, S. Sos)
7. Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan (Desi Hervina Dewi, S.Pi)
8. Pengelola Keuangan (Rohemah, A.Md)

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Penanggung Jawab : Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan
2. Penelaah :
   - Kepala Bidang Perikanan Tangkap
   - Kepala Bidang Pengolahan dan Pemasaran Produk Kelautan dan Perikanan
   - Kepala Bidang Kelautan, Pesisir, Pulau-Pulau Kecil dan Pengawasan
   - Kepala Bidang Perikanan Budidaya
   - Kepala Sub Bagian Keuangan dan Asset
   - Analis Kebijakan – Ahli Muda (M. Alinurdin, S.St.Pi)
   - Pengelolaan Produksi Perikanan Tangkap-Ahli Muda (M. Ghandi, S.Si, M.Si)
   - Pengelolaan Produksi Perikanan Tangkap-Ahli Muda (Pini, S.Pi)
   - Pengelolaan Produksi Perikanan Tangkap - Ahli Muda (Jody Darmadi Siregar, ST)
   - Analis Akuakultur - Ahli Muda (Ir. Maryadi, MM)
   - Analis Akuakultur - Ahli Muda (Bustami As, S.Pi)
   - Pengelola Kesehatan Ikan - Ahli Muda (Musiran , S. Pi., MP)
   - Analisis Pasar Hasil Perikanan - Ahli Muda (Iskandar Zulkarnaen, S. Pi., M.Si)
   - Analisis Pasar Hasil Perikanan - Ahli Muda (Henny Rahayu, S. St.Pi)
   - Pembina Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan - Ahli Muda (Parda Tanjung Pulung CH Situmeang, S.Pi., MM)
   - Pengelola Ekosistem Laut dan Pesisir - Ahli Muda (Erli, S. Pi., MT)
   - Pengelola Ekosistem Laut dan Pesisir - Ahli Muda (Muhammad Nasir, S.Pi)
   - Pengawas Perikanan - Ahli Muda (Gatot Sudiono, ST, M.Si)

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas Pelapor / Pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

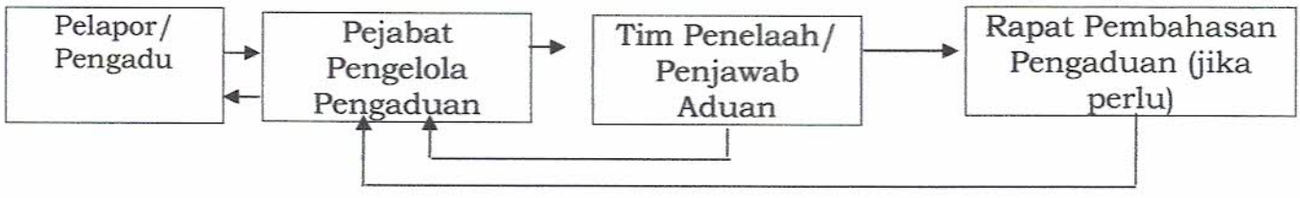
E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon fax, website 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 statistic pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistic/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

F. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

1. Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 jam.
2. Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 Hari Kerja.
3. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 Hari Kerja.
4. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari kerja.

G. Alur Penanganan Pengaduan



H. 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	:			

KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

HERTI HERAWATI