



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG

SEKRETARIAT DPRD

Jl. JEND.SUDIRMAN NO.17 TELP.32803 – KETAPANG (KAL-BAR)

KEPUTUSAN BUPATI KETAPANG

NOMOR 188.45/ 63 /SETWAN-D

TENTANG

PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KETAPANG

BUPATI KETAPANG

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan Pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan sesuai Peraturan Perundang-Undangan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Ketapang tentang Pengaduan Pelayanan Publik;
- 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 terakhir dengan undang- undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang

- Perubahan Kedua Atas 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 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);
 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2016 Tentang Nomenklatur Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1910);
 7. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 123);
 8. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2020 Nomor 16).

Memperhatikan : Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Ketapang Nomor P/2241/UR-D.065/XI/2021 Tanggal 15 Nopember 2021 Hal Pelaksanaan Penilaian Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan . :

- KESATU : Pengaduan Pelayanan Publik Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Ketapang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan Bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Prosedur Pengaduan Pelayanan Publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Ketapang sebagai berikut:
1. Persyaratan:
 - a. Menunjukkan Kartu identitas; dan
 - b. Membawa data dukung

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur:

- a. Pengguna Layanan menyampaikan aduan dengan cara langsung atau melalui Media Komunikasi;
- b. Petugas Layanan melakukan Verifikasi terkait aduan yang diterima, apakah memiliki informasi dan sumber yang valid atau tidak;
- c. Apabila informasi dan sumber aduan dapat divalidasi, maka akan diproses sesuai dengan bidang terkait permasalahan yang diadukan;
- d. Pengguna layanan akan diberi informasi terkait penyelesaian aduan oleh petugas layanan melalui kontak yang diberikan.

KETIGA : Pengaduan Pelayanan Publik Sebagaimana Dimaksud dalam diktum KEDUA wajib dipatuhi dan ditaati dengan penuh tanggungjawab.

KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksana Anggaran (DPA-SKPD);

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 Ketapang
pada tanggal 23 Desember 2021

a.n. BUPATI KETAPANG
\$ SEKRETARIS DPRD KABUPATEN KETAPANG, \$


MARYADI ASMU'IE