PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Jl. Rahadi Oesman Tlp (0561 8176776) Fax (0561 8176776)
PONTIANAK 78111

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PONTIANAK
NOMOR 13.0 TAHUN 2021

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PONTIANAK
TAHUN 2021

KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PONTIANAK,

Menimbang :

a. Bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia Pelayanan Publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik ;
b. Bahwa peranan masyarakat selaku pengguna / penerima pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan penyediaan Pelayanan Publik yang transparan, akuntabel, sesuai standar Pelayanan, berdasarkan persamaan perlakuan dan keterjangkauan masyarakat ;
c. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak, dipandang perlu untuk diadakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dibidang Pemberdayaan Masyarkat, Perempuan, Anak dan Keluarga Berencana.
d. Bahwa untuk melaksanakan pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan dalam Surat Keputusan ;
e. Bahwa berdasarkan huruf a, b, c dan d tersebut diperlukan pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembar 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 484) ;
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 Pendayahgunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63/KEP/M.PAN/7 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayahgunaan Aparatur Pemerintah Nomor 25/KEP/M.PAN/2 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum;
5. Peraturan Menteri Pendayahgunaan Aparatur Pemerintah Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

PERTAMA : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah dalam menjembatani setiap aspirasi masyarakat dalam menanggapi setiap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pontianak melalui Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak.

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat mengandung unsur mengenai tata cara pengaduan masyarakat, alur pengaduan masyarakat serta unit pengelola pengaduan masyarakat tingkat Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak ;

KETIGA : Tata cara dan alur pengaduan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak 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 dipertanggungjawabkan kebenarannya sehingga dapat diproses sesuai dengan tujuan yang dikehendaki ;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran yang memungkinkan dalam pelaksanaan ini dan dianggap sah menurut peraturan.

KEENAM :
1. Hal-hal yang belum cukup diatur dalam keputusan ini akan diatur kemudian.
2. Segala sesuatu akan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 29 Januari 2021

Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak

drg. Multi Juto Bhatarendro, MPPM
NIP. 19640114 198812 1 002

Lampiran 1: Keputusan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak
Nomor : 13.a Tahun 2021
Tanggal : 29 Januari 2021
Tentang : **Tata Cara Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak**

Tata Cara Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak

1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan.
2. Pengaduan dapat melalui :
   a. Telepon Kantor : (0561) 8176776
   b. Fax : (0561) 8176776
   c. E-mail : bpmpakb.kotapontianak@gmail.co.id
   d. Alamat : Jl. Rahadi Oesman No 4
3. Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk tertulis dan lisan
4. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengaduan wajib memberikan informasi sekurang-kurangnya :
   a. Identitas pelapor
   b. Identitas terlapor
   c. Waktu kejadian
   d. Tempat kejadian
   e. Kronologis kejadian
5. Dan apabila pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi Formulir pengaduan.
6. Selambat-lambatnya dalam jangka waktu tujuh hari setelah diterimanya Pengaduan masyarakat, Unit Pengaduan Masyarakat DP2KBP3A wajib mencatat :
   a. Pengaduan dalam buku pengaduan
   b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya tujuh hari sejak diterimanya pengaduan
7. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun unit kerja terlapor.

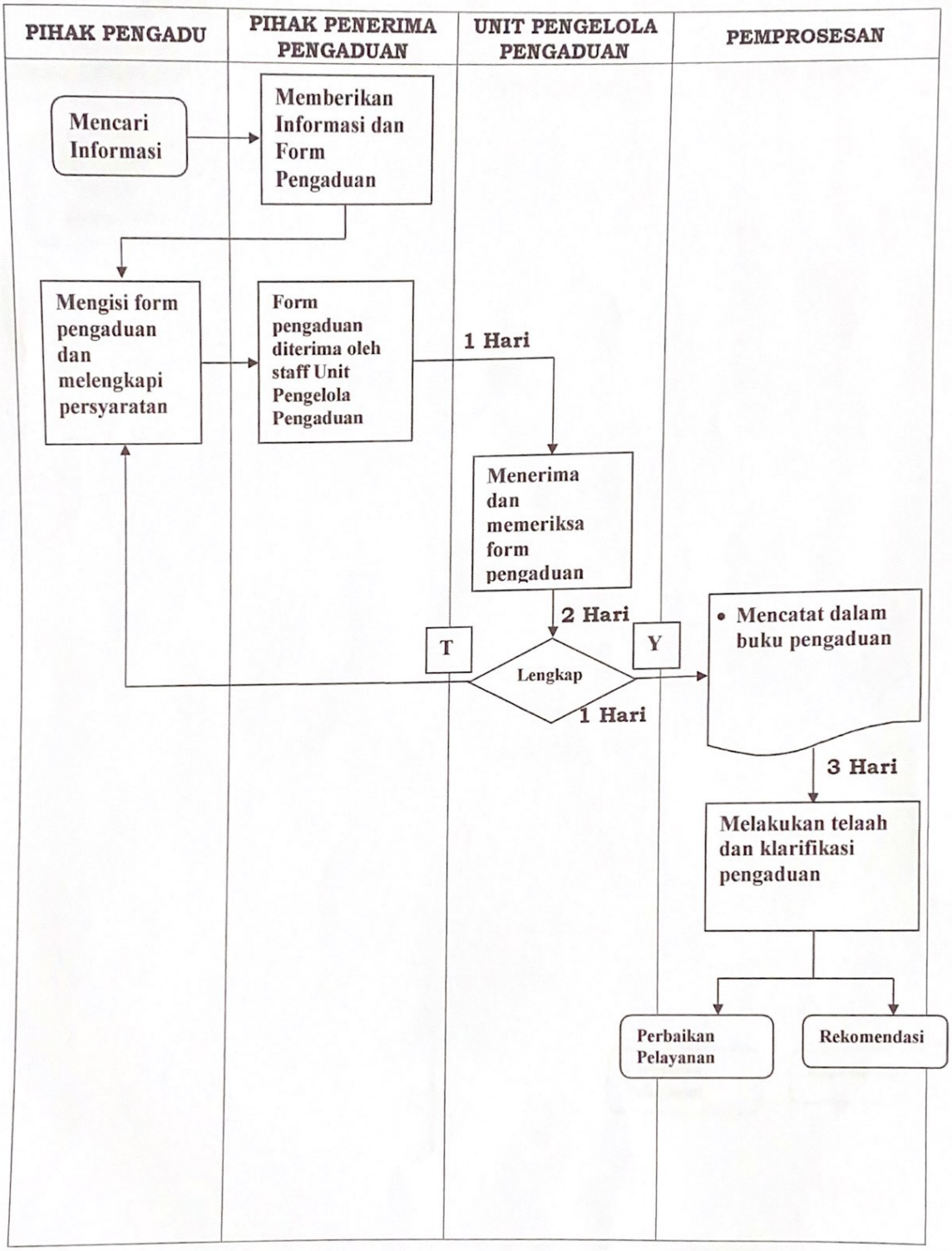
Lampiran 2: Keputusan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak

Nomor : Tahun 2021

Tanggal : Januari 2021

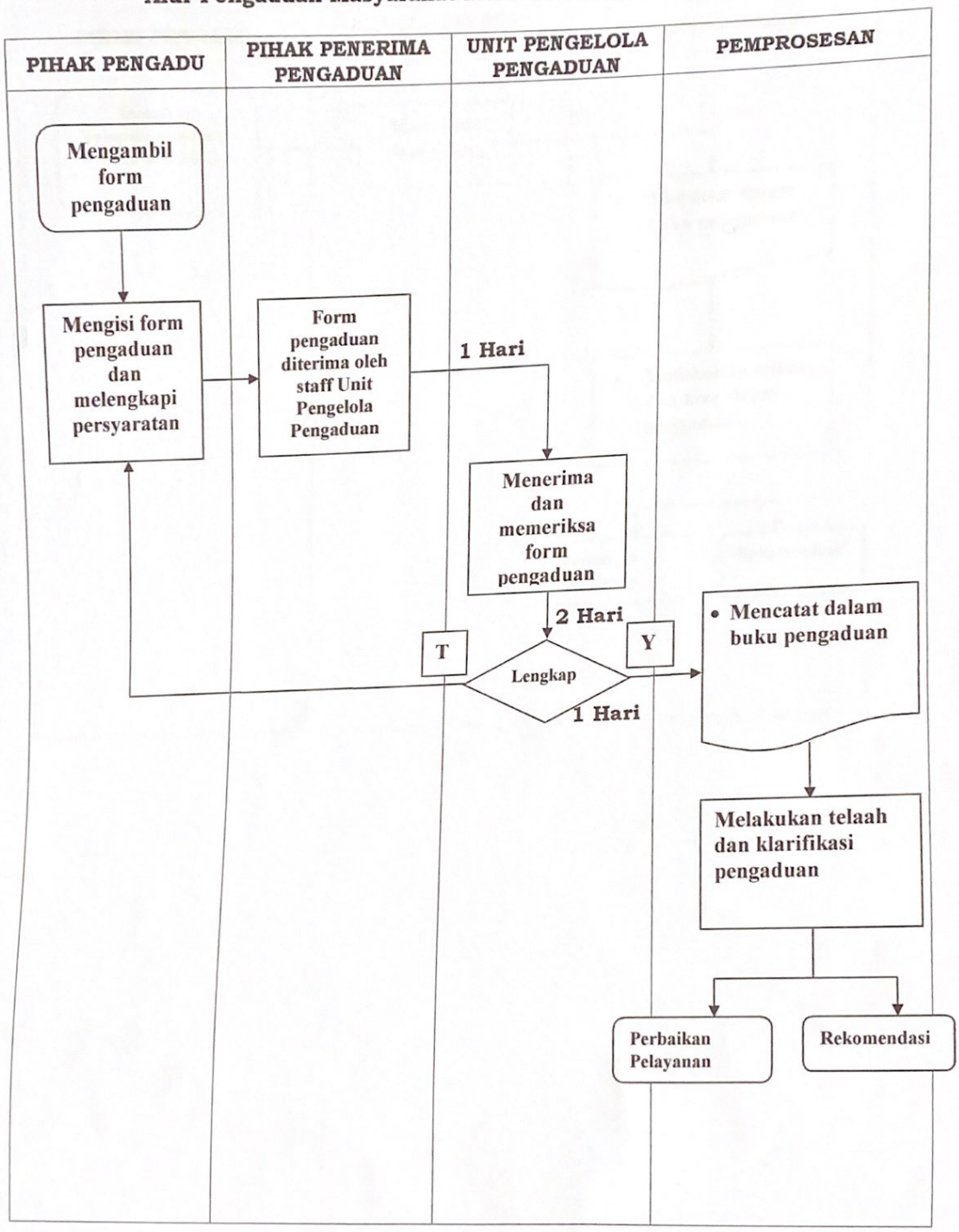
Tentang : **Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan**

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan



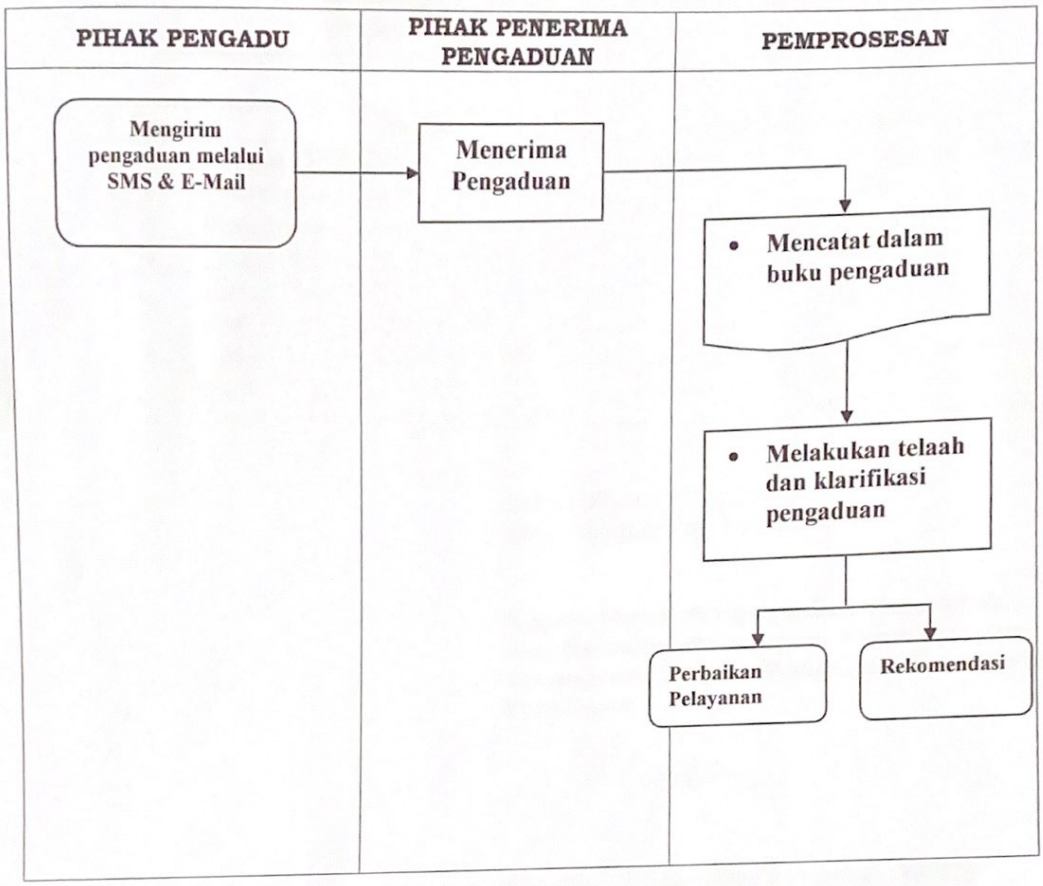
Lampiran 3: Keputusan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak
Nomor : 13a Tahun 2021
Tanggal : 29 Januari 2021
Tentang : **Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengadu**

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Lisan Kotak Pengaduan



Lampiran 4: Keputusan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak
Nomor : 13.a Tahun 2021
Tanggal : 29 Januari 2021
Tentang : **Alur Pengaduan Masyarakat Melalui E-Mail**

Alur Pengaduan Masyarakat Melalui E-Mail



Lampiran 5: Keputusan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak

Nomor : 13.a Tahun 2021

Tanggal : 29 Januari 2021

Tentang : **Pembentukan Unit Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tingkat Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak**

No.	Nama	Kedudukan dalam Tim
1.	Kepala DP2KBP3A	Pengarah / Penanggung Jawab
2.	Sekretaris Dinas	Ketua
3.	Kasubbag Umum dan Aparatur	Sekretaris
4.	Kabid Pengendalian Penduduk	Anggota
5.	Kabid Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Anggota
6.	Kabid Keluarga Berencana	Anggota
7.	Staff Pengelola Data	Anggota
8.	Staff Pengelola Kepegawaian	Anggota

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 29 Januari 2021

Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pontianak

drg. Multi Juto Bhatarendro, MPPM
NIP. 19640114 198812 1 002