



# PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



**BKAD PROVINSI  
KALIMANTAN BARAT**

## PROSEDUR

- Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Kepala SubBagian Rencana Kerja Monitoring dan Evaluasi.
- Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  1. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Sub Bagian Rencana Kerja Monitoring dan Evaluasi Sekretariat BKAD;
  2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di bagian resepsionis Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat
  3. Surat, dengan ditujukan kepada Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Barat Jl. A. Yani Pontianak.
  4. Telepon : (+62561) 736541 ext. 445
  5. Email : [bkad@kalbarprov.go.id](mailto:bkad@kalbarprov.go.id)

## WAKTU PELAYANAN

5 (lima) hari kerja sejak diterima

## BIAYA

Tidak dikenakan biaya/gratis

## PRODUK

Produk yang dihasilkan dari pelayanan berupa hasil pengaduan yang telah ditindak lanjuti.

## DASAR HUKUM

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- Peraturan Gubernur Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
- Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 163/HUMPRO/2017 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

## PERSYARATAN

- Pengadu telah menerima pelayanan yang diselenggarakan oleh BKAD Provinsi Kalimantan Barat sesuai standar pelayanan yang ditetapkan;
- Pengadu menyampaikan aduan secara lisan maupun tertulis
- Identitas resmi pengadu (KTP/SIM)

### KONTAK KAMI :

Email : [bkad@kalbarprov.go.id](mailto:bkad@kalbarprov.go.id)

 081256070972

 [bkadprovkalbar](https://www.facebook.com/bkadprovkalbar)

 [bkadprovkalbar](https://www.instagram.com/bkadprovkalbar)

Website :  
[www.bkad.kalbarprov.go.id](http://www.bkad.kalbarprov.go.id)