



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**

Jl. Pahlawan No. 56 Sidoarjo Kode Pos 61213  
Telp. (031) 8941878 – 8963227 Faks : (031) 8926159

E-mail : bpkad@sidoarjokab.go.id

website: bpkad.sidoarjokab.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN SIDOARJO

NOMOR : 188.4/229/438.6.2/2023

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN SIDOARJO

KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN SIDOARJO

- 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, responsive, akuntabel dan berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846);
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Presiden Republik Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor

1914);

4. 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);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 Nomor 1 Seri C, Tambahan Lembaran Daerah kabupaten Sidoarjo Nomor 70);
7. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 12 Tahun 2015 Tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo;
8. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 14 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Nomor 88 Tahun 2016 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo;
9. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo.

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo
- KEDUA : Pengelolaan pengaduan sebagaimana 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;

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, dan Tata cara penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud DIKTUM KEDUA tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di S I D O A R J O  
Pada tanggal, 11 Februari 2023

**KEPALA BADAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN DAN ASET DAERAH**



Ditandatangani secara elektronik oleh

CHUSNUL INAYAH, SE  
NIP. 197203171996022001

**CHUSNUL INAYAH, SE**

Pembina Tingkat I

NIP. 19720317 199602 2 001

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BADAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET  
DAERAH KABUPATEN SIDOARJO  
NOMOR : 188.4/229/438.6.2/2023  
TANGGAL : 11 Februari 2023

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 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo;
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo;  
Atau surat yang dialamatkan ke Badan Pengelolaan keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan alamat Jalan Pahlawan Nomor 56 Sidoarjo;
  - c. Telepon / Fax : 031-8941878 – 8963227 / 031-8926159
  - d. Website : [bpkad.sidoarjokab.go.id](http://bpkad.sidoarjokab.go.id)
  - e. Email : [bpkad@sidoarjokab.go.id](mailto:bpkad@sidoarjokab.go.id)
  - f. Instagram : @bpkad.sidoarjo
  - g. Youtube : BPKAD Kab. Sidoarjo
  - h. LAPOR – SP4N
  - i. Aplikasi [p3m.sidoarjokab.go.id](http://p3m.sidoarjokab.go.id)
  - j. Media Elektronik (radio);
  - k. Google View

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

1. Rachmad Eko Firmansjah, S.Sos  
NIP. 197101112010011001

C. Tim Penelaah / Penjawab Aduan, terdiri atas

1. Tety Widyanti, SE, MM  
NIP. 197108251998032006
2. Yunia Fauziah, SE, Ak  
NIP. 197209162005012005
3. Jaka Suma Aji, SE, MM  
NIP. 196902011989031002
4. Mochammad Djen Anis Polanunu, SE., MM  
NIP. 197511062008041002

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Identitas pelapor / pengadu jelas;

2. Informasi pengajuan 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 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;
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 pegumuman / informasi setiap bulannya.

**KEPALA BADAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN DAN ASET DAERAH**



Ditandatangani secara elektronik oleh

CHUSNUL INAYAH, SE  
NIP. 197203171996022001

**CHUSNUL INAYAH, SE**

Pembina Tingkat I

NIP. 19720317 199602 2 001