



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Jln. Yosodipuro No. 162, Mangkubumen, Banjarsari, Surakarta Telp./Fax (0271) 7464455
Website: bpbd.surakarta.go.id E-mail: bpbd@surakarta.go.id
SURAKARTA
57139

KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA SURAKARTA
NOMOR PB.00.03/12 TAHUN 2024

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA SURAKARTA

KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH KOTA SURAKARTA

Menimbang : a. Bahwa berdasarkan pasal 10 Peraturan Walikota Surakarta Nomor 29 Tahun 2019 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta yang menyatakan bahwa organisasi penyelenggara harus merespon aduan yang diterima dalam bentuk jawaban;
b. bahwa untuk peningkatan pelayanan terkait dengan aduan masyarakat perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif dan akuntabel;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surakarta tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surakarta.

Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa tengah, Jawa Barat dan daerah Istimewa Yogyakarta (berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

c. Undang-Undang ...

- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- d. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
- e. 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);
- f. 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);
- g. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta 12).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA SURAKARTA
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan
 - b. Tim Pengelola Pengaduan
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi
 - e. Tata cara Penanganan Pengaduan
 - f. Alur Penanganan Pengaduan
 - g. Format buku Pengaduan
- KEDUA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Tim Pengelola Pengaduan, Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata cara penanganan pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan,



- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surakarta.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan
 - b. Tim Pengelola Pengaduan
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi
 - e. Tata cara Penanganan Pengaduan
 - f. Alur Penanganan Pengaduan
 - g. Format buku Pengaduan
- KEEMPAT : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Tim Pengelola Pengaduan, Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata cara penanganan pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, Format Buku Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan bilamana terdapat kesalahan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surakarta

Pada Tanggal 2 Januari 2024

KEPALA PELAKSANA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA SURAKARTA



NICO AGUS PUTRANTO

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA
SURAKARTA
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA SURAKARTA TAHUN 2024

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Tim pengelola pengaduan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surakarta;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Melalui Unit layanan Aduan Surakarta
 - b. Tatap Muka langsung kepada tim pengelola pengaduan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surakarta
 - c. Tertulis dimasukkan ke Kotak Aduan yang disediakan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surakarta atau surat yang dialamatkan ke Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surakarta.
3. WA : 082226273859
Telepon : 0271 - 7464455
ULAS : <https://bpbd.surakarta.go.id/lapor>
e-Mail : bpbd@surakarta.go.id
Website : <https://bpbd.surakarta.go.id>
Facebook : Bpbd Surakarta
Instagram : @bpbdkotasolo
Twitter : @solobpbd
Kotak Saran

B. Tim Pengelola Pengaduan

1. Nunung Triyono
2. Binti Sholikhah, S.Sos.
3. Istiqomah Wahyu Arum Sari, S.T.
4. Innez Kartika Sari, S.Sos.
5. Agustinus Ageng Tri Prabowo

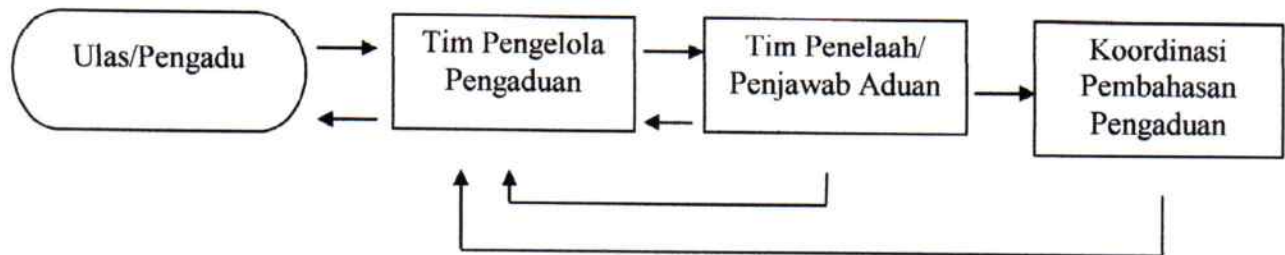
C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan

1. Nico Agus Putranto, SH., MM.
2. Heri Sutoyo, SE.
3. Didik Sunarjono, SE, MM
4. Indrijanto Agoes Noegroho, SH, MM
5. RA Ari Yeppi Kusumawati, SE, M.Si

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

E. Alur Penanganan Pengaduan



F. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal pengaduan	:	
Nama Pengadu	:	
Nomor Telepon/HP	:	
Alamat	:	
e-Mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal Kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Nama/Layanan yang diadakan	:	

Hasil Penelaahan dan Jawaban	:	
Tindak Lanjut	:	

KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA SURAKARTA



NICO AGUS PUTRANTO