



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN KARANGSAMBUNG

Jalan Karangsembung Km. 13, Kaligending, Karangsembung, Kebumen

Email keckarangsembung@gmail.com

website kec-karangsembung.kebumenkab.go.id Kode Pos 54353

KEPUTUSAN CAMAT KARANGSAMBUNG

NOMOR : 067/ 04.d /KEP/ I / 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
KECAMATAN KARANGSAMBUNG KABUPATEN KEBUMEN
CAMAT KARANGSAMBUNG

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan pembentukan tim dan prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat pada Kecamatan Kabupaten Kebumen dengan Keputusan Camat Karangsembung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 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);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950, tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
 7. 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);
 8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 127).
- Memperhatikan :
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
 2. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2015 Nomor 65).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- KESATU** : Membentuk Tim dan Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Karangsembung Kabupaten Kebumen sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas:
- a. menerima pengaduan masyarakat secara langsung kepada Penyelenggara yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan; dan
 - b. menerima pengaduan masyarakat secara tidak langsung kepada Penyelenggara yaitu melalui: kotak pengaduan, surat, teknologi informasi, seperti: telepon, faksimili, website, surat elektronik (e-mail), media penyiaran, layanan pesan singkat (SMS/ Short Message Service), atau jejaring sosial dan sejenisnya.

- KETIGA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Camat Karangsembung.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Karangsembung
Pada tanggal 03 Januari 2022
CAMAT KARANGSAMBUNG

AZIDA NURUL HAYYA

LAMPIRAN 1
 KEPUTUSAN CAMAT KARANGSAMBUNG
 NOMOR 067/ 04.d /KEP/ I / 2022
 TENTANG
 PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR
 PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
 PADA KECAMATAN KARANGSAMBUNG
 KABUPATEN KEBUMEN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
 PADA KECAMATAN KARANGSAMBUNG KABUPATEN KEBUMEN

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	Camat Karangsembung	Penanggung jawab	1. Bagus Hidayatullah, A.Ma 2. Muhtar 3. Diana Rakhmawati, A.Md 4. Sri Yati 5. Urip Dwi Astuti 6. Palupi Ekowati 7. Suwarjo 8. Suprapti Dewi
2.	Sekretaris Camat	Ketua	
3.	Kasi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial	Sekretaris	
4.	Kasi Tata Pemerintahan	Anggota	
5.	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	Anggota	
6.	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	Anggota	
7.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Anggota	
8.	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	Anggota	
9.	Pelaksana pada Kecamatan Karangsembung	Anggota	

Ditetapkan di Karangsembung
 Pada tanggal 03 Januari 2022
CAMAT KARANGSAMBUNG

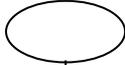
AZIDA NURUL HAYYA

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN CAMAT KARANGSAMBUNG
NOMOR 067/ 04.d /KEP/ I / 2022
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN KARANGSAMBUNG
KABUPATEN KEBUMEN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA KECAMATAN KARANGSAMBUNG KABUPATEN KEBUMEN

 PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN KARANGSAMBUNG	NOMOR SOP	060 / 04.f /2022
	TANGGAL PEMBUATAN	3 Januari 2022
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL EFEKTIF	3 Januari 2022
	DISAHKAN OLEH	CAMAT KARANGSAMBUNG <u>AZIDA NURUL HAYYA, S.STP., M.Si.</u> NIP. 19781017 199711 2 002
NAMA SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu 6. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.

KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
1. Pelayanan Publik dalam Implementasi atas Rencana Aksi atas Pengaduan Masyarakat	Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>Jika pengelolaan pengaduan masyarakat ini tidak diselenggarakan, maka :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tugas pokok dan fungsi sebagai Penyelenggara pelayanan publik tidak berfungsi dengan baik dan tidak ada realisasi atau penanganan terhadap aduan masyarakat. 2. Tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima 	<ol style="list-style-type: none"> 1. File disimpan secara manual melalui buku Register 2. File disimpan secara elektronik dalam komputer/laptop/PC

No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pengaduan	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekretaris	Ketua	Penanggungjawab	Instansi Terkait	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu menyampaikan Pengaduan Pelayanan publik kepada Petugas Pelayanan;									30 menit	Penyelesaian pengaduan masyarakat	Biaya Gratis
2	Petugas Pelayanan menerima Pengaduan dari masyarakat dan menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan									10 menit		
3	Tim Pengelolaan Pengaduan mendokumentasikan/mencatat pengaduan, menyalia dan merekapitulasi jenis/bentuk aduan,selanjutnya melaporkan kepada sekretaris apabila sesuai Tugas Fungsi ditindaklanjuti namun apabila diluar kewenangan kepada Instansi terkait			 						30 menit		

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Pengaduan	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekretaris	Ketua	Penanggungjawab	Instansi Terkait	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu		Output
4	Sekretaris melaporkan kepada Ketua dan merencanakan untuk dilaksanakan rapat terkait rencana aksi/tindak lanjut atas pengaduan masyarakat									30 menit		
5	Pelaksanaan rapat internalisasi dan tindak lanjut teknis penyelesaian pengaduan yang dipimpin oleh ketua atas pembahasan dan penyelesaian pengaduan									120 menit		
6	Pembuatan Notulen/Laporan hasil Rapat Penyelesaian Pengaduan yang telah ditindaklanjuti									120 menit		
7	Tim Pengelola Pengaduan meminta persetujuan atas laporan hasil rapat											
8	Penandatanganan laporan hasil rapat oleh ketua											
9	Peyampaian laporan kepada penanggungjawab											



Camat Karangsembung
AZIDA NURUL HAYYA,
S.STP, M.Si

Media Sosial



Tweet Saran

Saran Anda

Info dan Pengaduan



Admin 19 Oktober 2019 09:39 WIB Dibaca 249 kali # PPID



LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

KLIK DISINI!

atau

KLIK DISINI!

File Terkait:

-- SK Camat Karangsembung tentang Tim dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Bagikan :



POPULER TERBARU



Kecelakaan Lalulintas

Berita Terbaru



SERTIJAB (serah terima jabatan)

Berita Terbaru



Pasar Tradisional Desa Widoro

Kepokmas



Pengambilan nomer Urut Bakal calon kades TLEPOK

Berita Terbaru



Di Toko Ini Anda Bisa Menjumpai Makanan & Kerajinan Khas Kebumen

Informasi



Type here to search



Address

26°C Berawan

00.35
03/07/2022

- SURVEI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN**
- SURVEI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN**
- SURVEI PELAYANAN PENGANTAR SKCK**
- SURVEI PELAYANAN PENGANTAR PENGAJUAN NIKAH, TALAK, CERAI DAN RUJUK**
- SURVEI PELAYANAN PENGANTAR SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)**
- PELAYANAN PENGANTAR IZIN KERAMAIAAN**
- PELAYANAN PERMOHONAN KERINGINAN BIAYA PENDIDIKAN DAN BEASISWA**
- SURVEI PELAYANAN LEGALISIR KERINGINAN JAMKESMAS/JAMKESDA**
- SARAN DAN PENGADUAN TERHADAP PELAYANAN DAN NON PELAYANAN**



♥ link



**KOTAK
PENGADUAN**

