PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN ROWOKELE
Jln. Raya Jatijajar KM. 7 Desa Rowokele Telepon (0287) 45566247
Faksimile (0287) 471053 Email: kec.rowokele@kebumen.go.id
Website : kec.rowokele@kebumenkab.go.id. Kode Pos 54472

KEPUTUSAN
CAMAT ROWOKELE KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR : 337 /1121 TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN ROWOKELE KABUPATEN KEBUMEN

CAMAT ROWOKELE KABUPATEN KEBUMEN,

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, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Camat Rowokele Kabupaten Kebumen tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Rowokele Kabupaten Kebumen.

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terkahir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. 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);

Dipindai dengan CamScanner

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 86 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Rowokele Kabupaten Kebumen.

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
1. Pejabat Pengelolaan Pengaduan;
2. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
3. Prosedur dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan;
4. Jangka Waktu Proses Pengaduan;
5. Format Buku Pengaduan.

KETIGA : Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Prosedur dan Tata Cara Pengelolaan dan Format Buku Pengaduan, Jangka Waktu Proses Pengaduan dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA angka 1, 2, 3, 4 dan 5 adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kecamatan Rowokele.

KELIMA : Keputusan Camat Rowokele ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Rowokele
Pada tanggal 5 Agustus 2022

CAMAT ROWOKELE

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN ROWOKELE

Drs. Drajat Triwibowo

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN : PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN ROWOKELE KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR : 337 / TAHUN 2022
TANGGAL : 5 AGUSTUS 2022

A. PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN
Nama : ATIQOH ULYA DAROJATI, A.Md.Ak
NIP : 19920313 202203 2 007
Pangkat/Gol. : Pengatur II/c
Jabatan : Verifikator Keuangan

B. TIM PENELAAH / PENJAWAB PENGADUAN
1. Camat Rowokele ;
2. Sekretaris Camat ;
3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ;
4. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan ;
5. Kepala Seksi Pelayanan Umum dan kesejahterahan Sosial ;
6. Kepala Seksi Ketentraman dan ketertiban ;
7. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat ;
8. Kepala Seksi Tata Pemerintahan ;
9. Staf/ Pelaksana yang menangani Media Sosial Unit Kecamatan.

C. PROSEDUR DAN TATA CARA PENGELOLAAN
1. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi :
   a. Identitas pelapor / pengadu jelas,
   b. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

2. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan PATEN yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;

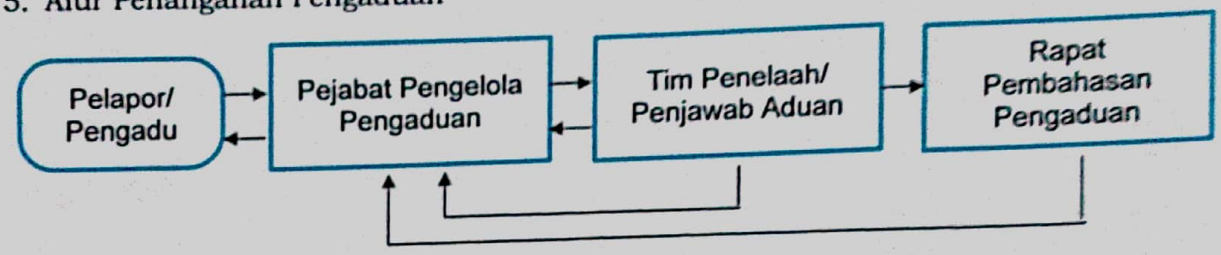
3. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
   a. Media pengaduan langsung yaitu Petugas Pengaduan / Front Office ;
   b. Media Pengaduan Tidak langsung yaitu Kotak Pengaduan, Website, Email, Whatsapp dan media sosial lainnya :
      Website : https://kec-rowokele.kebumenkab.go.id
      Email : kec.rowokele21@gmail.com
      Whatsapp : 082135956865
      Twitter : @KecamatanR
      Facebook : RowokeleKecamatan
      Instagram : kec.rowokele
      Youtube : Humas Rowokele

4. Tata Cara Pengaduan :
   a. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan;
   b. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media Whatsapp / Email dan media sosial lainnya ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah / Penjawab Aduan;

Dipindai dengan CamScanner

c. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan;
d. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
e. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

5. Alur Penanganan Pengaduan



D. JANGKA WAKTU PENGADUAAN
1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; dan
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 14 hari kerja.

E. FORMAT BUKU PENGADUAN

NO	Hari/Tanggal	Nama (No. HP)	Alamat	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	TTD	
						Pelapor	Penerima
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

CAMAT ROWOKELE

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN ROWOKELE

Drs. Drajat Triwibowo

Dipindai dengan CamScanner