



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA**  
**KECAMATAN TERENTANG**

Alamat : Jalan Pelangi No. 17 Terentang  
Email : [kec.terentang@gmail.com](mailto:kec.terentang@gmail.com) Kode Pos : 78392

**KEPUTUSAN CAMAT TERENTANG**  
**NOMOR 08 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**  
**KECAMATAN TERENTANG KABUPATEN KUBU RAYA**

**CAMAT TERENTANG,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan prima dan peningkatan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, maka perlu disusun mekanisme Peningkatan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Kecamatan Terentang Kabupaten Kubu Raya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Terentang tentang Peningkatan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Kecamatan Terentang Kabupaten Kubu Raya ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kubu Raya di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4751);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5324);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara 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 Pemerintah Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5135);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Peningkatan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2019 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 15);
11. Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Kubu Raya (Berita Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2016 Nomor 52);

MEMUTUSKAN :

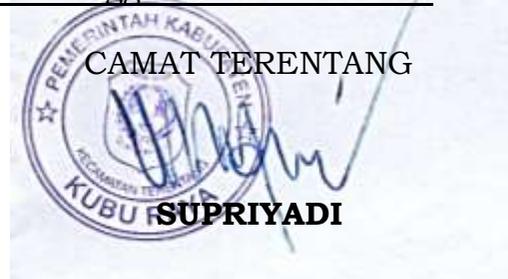
- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Kecamatan Terentang Kabupaten Kubu Raya sebagaimana Lampiran I dan Lampiran II Keputusan ini.
- KEDUA : Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Peningkatan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;

- b. Pejabat Peningkatan Pengelola Pengadaan Pelayanan Publik;
- c. Tim penjawab aduan pelayanan publik;
- d. Unsur pengaduan pelayanan publik yang harus dipenuhi;
- e. Tata cara penanganan pengaduan pelayanan publik;
- f. Alur penanganan pengaduan pelayanan publik.

KETIGA

: Keputusan ini, mulai berlaku pada tanggal 01 Januari 2024 dengan ketentuan apa bila dikemudian hari terdapat kekeliruan maka penetapan Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di Terentang  
Pada Tanggal 2 Februari 2024



LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN CAMAT TERENTANG  
KABUPATEN KUBU RAYA  
NOMOR : 08 TAHUN 2024  
TANGGAL : 2 FEBRUARI 2024  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN  
TERENTANG KABUPATEN KUBU RAYA

NAMA-NAMA TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
KECAMATAN TERENTANG  
TAHUN 2024

No	Nama/Nip Pangkat/Golongan	Jabatan	Kedudukan Dalam Panitia
1.	Tarso, SP 19680807 200212 1 007 Penata Tk. I / III d	Sekretaris Kecamatan	Ketua
2.	Sopiansyah, A.md 19840305 201001 1 010 Penata Muda Tk. I / III b	Kasubbag TU, Kepegawaian, Perlengkapan dan Umum	Sekretaris
3.	Priyo Sri Utomo 19750403 201407 1 001 Penata Muda / II a	Pengurus Barang	Anggota
4.	Halipah, S.M. - -	Staf Non PNS	Anggota

CAMAT TERENTANG  
  
SUPRIYADI

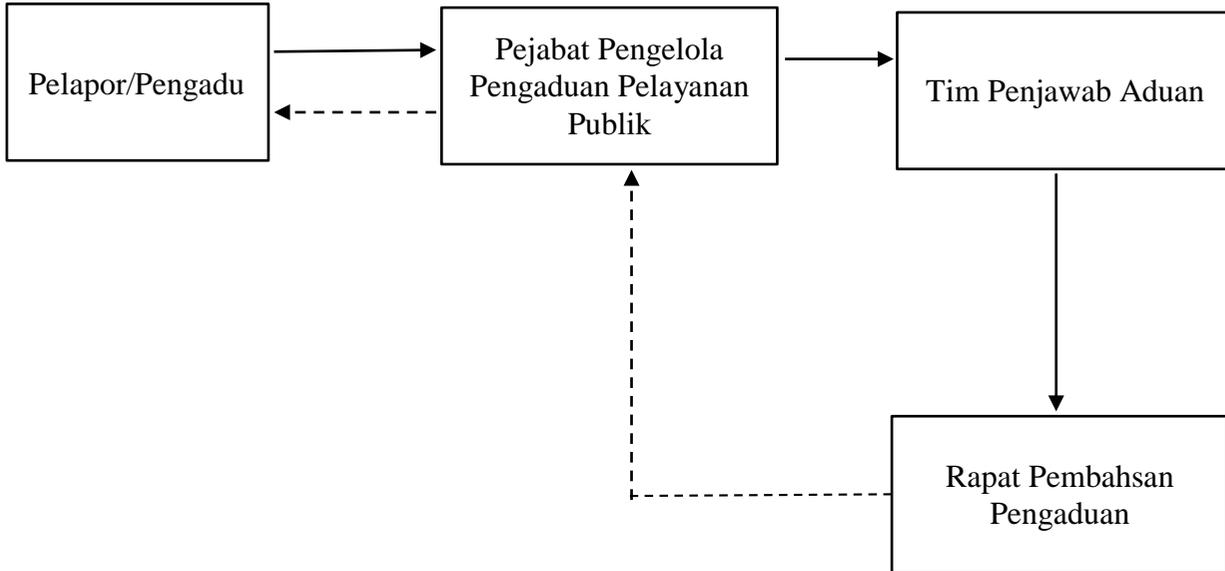
LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN CAMAT TERENTANG  
KABUPATEN KUBU RAYA  
NOMOR : 08 TAHUN 2024  
TANGGAL : 2 FEBRUARI 2024  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN  
TERENTANG KABUPATEN KUBU RAYA

MEKANISME DAN ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
KECAMATAN TERENTANG KABUPATEN KUBU RAYA  
TAHUN 2024

- A. Prosedur Peningkatan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik pada Kecamatan Terentang Kabupaten Kubu Raya.
  2. Pengaduan yang dapat dilakukan melalui :
    - a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik di Kecamatan Terentang Kabupaten Kubu Raya.
    - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Kecamatan Terentang Kabupaten Kubu Raya.
    - c. Telepon (Hp) atas nama (Sopiansyah 085705466227), (Priyo Sri Utomo : 082150474341).
- B. Pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik : Sekretaris Kecamatan pada Kantor Camat Terentang.
- C. Tim penjawab aduan pelayanan publik terdiri dari :
1. Sekretaris Kecamatan Terentang Kabupaten Kubu Raya.
  2. Kepala Seksi Pemerintahan.
  3. Kepala Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat.
  4. Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan.
  5. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat.
  6. Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepegawaian, Perlengkapan dan Umum.
  7. Kepala Sub Bagian Rencana Kerja dan Keuangan.
- D. Unsur pengaduan pelayanan publik yang harus dipenuhi, antara lain :
1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat, dan nomor Hp yang bias dihubungi.
  2. Objek pengaduan harus jelas.
- E. Tata cara penanganan pengaduan pelayanan publik :
1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengelola pelayanan publik.
  2. Pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik mencatat pengaduan yang baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun media telepon ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada tim penjawab aduan.
  3. Pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik berkoordinasi dengan tim penjawab aduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
  4. Pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.

5. Pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik mendokumentasikan, menyusun laporan Peningkatan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik kepada Camat Terentang Kabupaten Kubu Raya dan mempublikasikan rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman di ruang pengaduan setiap bulannya.

F. Alur penanganan pengaduan pelayanan publik :



Keterangan :

—————> Berkas Administrasi

- - - - -> Jalur Administrasi

