



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN
KECAMATAN KEDURANG ILIR

Jl. Lubuk Ladung Kecamatan Kedurang Ilir Kode Pos 38557

KEPUTUSAN CAMAT KEDURANG ILIR
KABUPATEN BENGKULU SELATAN
NOMOR **15** TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DILINGKUNGAN KECAMATAN KEDURANG ILIR KABUPATEN BENGKULU
SELATAN

CAMAT KEDURANG ILIR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik dan melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (1) serta Pasal 20 huruf a Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu dibentuk Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1

Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2016 Nomor 09);
12. Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2020 Nomor 4);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan
KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan, sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertugas:
1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
 2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 3. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 4. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 5. Melakukan Pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
 6. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
 7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan.
- KETIGA : Mekanisme Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lubuk Ladung
pada tanggal 2024



Camat Kedurang Ilir
ATLHAN FAJZI, S.E.M.E
NIP 198109292010011013

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KECAMATAN KEDURANG ILIR
KABUPATEN BENGKULU SELATAN
NOMOR **15** TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DILINGKUNGAN KECAMATAN KEDURANG
ILIR KABUPATEN BENGKULU SELATAN

SUSUNAN TIM PENGELOLA
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
KANTOR CAMAT KEDURANG ILIR
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

Penanggungjawab : Fathan Fauzi, S.E.M.E
Ketua : Rusidi, SIP
Sekretaris : Madian Sahari, S.Sos
Anggota : 1. Andika Pangestu, S.T



Camat Kedurang Ilir

FATHAN FAUZI, S.E.M.E
NIP 198109292010011013

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KECAMATAN KEDURANG ILIR
KABUPATEN BENGKULU SELATAN
NOMOR TAHUN 2022
TENTANG PEMBENTUKAN TIM
PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DILINGKUNGAN KECAMATAN
KEDURANG ILIR KABUPATEN BENGKULU
SELATAN

MEKANISME, PROSEDUR PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KECAMATAN KEDURANG ILIR
KABUPATEN BENGKULU SELATAN



A. PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Masyarakat/pengguna layanan/konsumen menyampaikan pengaduan kepada Kantor Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan:

Alamat : Desa Lubuk Ladung
Email : kedurangilir@bengkuluselatankab.go.id
Facebook : *@camatkedurangilir*
Instagram : *@kecamatankedurangilir*
HP/WA : 082306448385
Kotak Saran : Ada

2. Tim Pengelola pengaduan melakukan pencatatan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan selama 1 (satu) hari.
3. Tim Pengelola pengaduan melakukan penelaahan dan pengklasifikasian terhadap materi pengaduan serta menyusun laporan penanganan/tindak lanjut pengaduan selama 1 (satu) hari. Tim pengelola pengaduan meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang.
4. Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada Pejabat terkait dilingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

Camat Kedurang Ilir



ATHAN UZI, S.E.M.E
1990092010011013