



KEPUTUSAN CAMAT BUNGA MAYANG
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

SURAT KEPUTUSAN CAMAT BUNGA MAYANG

NOMOR : 047 / KPTS / TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN BUNGA MAYANG KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

CAMAT BUNGA MAYANG

KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan kantor camat Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Perlu penunjukan petugas Front Office dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, diatas dipandang perlu menetapkan keputusan Kepala Kantor Camat Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tentang penunjukan petugas Front Office di lingkungan Kantor Camat Bunga Mayang;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, Kabupaten Ogan Komering Ilir di provinsi Sumatra Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347);

2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899) ;

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 Pemerintah Daerah (Lembar 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagai mana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477) ;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6264) ;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718) ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2020 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Dilingkungan Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 184)

10. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagai mana telah diubah dengan peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 1 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2017 Nomor 1);
11. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Badan-badan Daerah Kecamatan serta Kelurahan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagaimana Telah diubah dengan peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2018 tentang perubahan kelima Atas Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja
12. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 16 Tahun 2020 tentang Uraian Tugas dan Fungsi pada Kantor Camat Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2020 Nomor)

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pejabat Pengelola Pengaduan Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Sebagaimana tercantum dalam Lampiran I (satu) Keputusan ini
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud Kesatu untuk :
Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:
- a. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
 - b. Pencatat Pengaduan;
 - c. Tim Penjawab Aduan Pelayanan Publik;
 - d. Unsur Pengaduan Pelayanan yang Harus dipenuhi;
 - e. Tata cara Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - f. Aur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
- KETIGA : keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Negeri Ratu

Pada Tanggal: Mei 2024

Camat Bunga Mayang



INO FERWENTI INTAN, SE.MM
PEMBINA

NIP. 19761112 201101 2003

Lampiran I
Keputusan Camat Bunga Mayang
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
Nomor : 047 / KPTS / TAHUN 2024
Tentang Tim Pengelola Pengaduan
Publik Kecamatan Bunga Mayang
Kabupaten OKU Timur

No.	NAMA/NIP	PANGKAT GOL RUANG	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN NASKAH TIM
1	SORIMUDA, S,Pd. NIP. 19810919 201101 2 007	Pembina / IV.a	Sekretaris Camat	Ketua Pejabat Pengaduan
2	FERIYANTO, SE NP. 19680519 200103 1 001	Penata / III.c	Kasubag Umum Kepegawaian dan Keuangan	Koordinator Pengaduan
3	LINDAYANA SE NIP. 19780701 200701 2 005	Penata Tk./III.d	Kasi Pelayanan Umum	Anggota
4	YUSMADEWI, SE NIP. 19781105 200701 2 007	Penata Tk./III.d	Kasi Kesos	Anggota
5			Kasi PMD	Anggota
6	ERFAN ASMAHADI,SE Nip.198404272007011001	Penata Muda TK I/III.b	Kasi Pemerintahan	Anggota
7	FIRMANSYAH,SE NIP.19840321 201001 1 003	Penata / III.c	Kasi Trantib	Anggota
8			Kasubag Perencanaan	Anggota

Ditetapkan di: Negeri Ratu
Pada Tanggal: Mei 2024
Camat Bunga Mayang



INOFRWENTI INTAN,SE.MM
PEMBINA
NIP. 19761112 201101 2003

Lampiran II
Keputusan Camat Bunga Mayang
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
Nomor : 047 / KPTS / TAHUN 2024
Tentang Tim Pengelola Pengaduan
Publik Kecamatan Bunga Mayang
Kabupaten OKU Timur

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

1. Pihak pengaduan menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Kecamatan Bunga Mayang
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung Kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Kecamatan Bunga Mayang
 - b. Telepon/SMS/WA : 0823 7147 2049
 - c. Email : nesadanti08@gmail.com

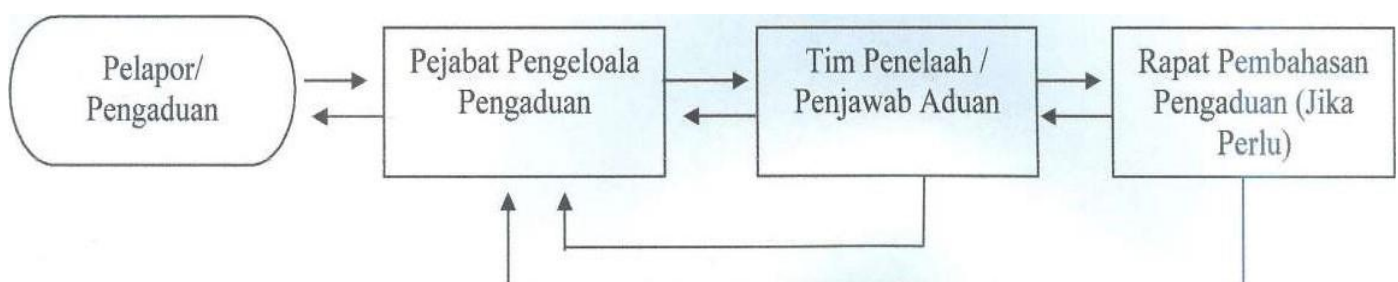
B. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

- a. Identitas Pelapor/pengaduan jelas
- b. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

C. Tata cara penanganan pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun media Telpon/Sms/Wa dan Email
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan)
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil /jawaban atas aduan kepada pengadu dan /pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelola pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi di medsos.

D. Alur Penanganan Pengaduan :



E. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari hari kerja
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

F. Format Buku Pengaduan :

Nomor			
Tanggal			
Nama Pelapor			
Nomor Telepon / Hp			
Alamat			
E-Mail			
Pekerjaan			
Tanggal Kejadian			
Mekanisme Pengaduan			
Isi Pengaduan			
Nama Terlapor			
NIP			
Instansi			
Jabatan			
Hasil Penelaah	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain — lain
Tindak Lanjut			

Ditetapkan di: Negeri Ratu

Pada Tanggal: Mei 2024

Camat Bunga Mayang



INFERWENTI INTAN, SE.MM
PEMBINA

NIP. 19761112 201101 2003