



PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR
KECAMATAN BELITANG MULYA

Jl. Raya Petanggan No.1 KodePos 32374

KEPUTUSAN CAMAT BELITANG MULYA
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

NOMOR: 33.2 /KPTS/08.19/2024

TENTANG

PENETAPAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN BELITANG MULYA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

CAMAT BELITANG MULYA
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan public yang prima, perlu menetapkan tim pengelola pengaduan di Lingkungan Kantor Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, di atas dipandang perlu menetapkan Keputusan Camat Belitang Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- c. bahwa untuk melaksanakan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu diatur dan ditetapkan dengan Keputusan Camat Belitang Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, Kabupaten Ogan Komering Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (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 4699);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan public (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 (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 (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 2020 Nomor 164);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun
2020 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik
Indonesia Nomor 615);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 6 Tahun
2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Perangkat
Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagai mana
telah diubah dengan Peraturan Daerah 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 Nomor 1 Tahun 2017);
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 Kecamatan-kecamatan Daerah, Badan-badan Daerah,
Kecamatan serta Kelurahan di Kabupaten Ogan Komering Ulu
Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 8
Tahun 2018);
12. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 16 Tahun 2020
tentang Uraian Tugas dan Fungsi pada Kantor
Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita
Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 1 Tahun 2020);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU** : Pejabat Pengelola Pengaduan Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 (satu) Keputusan ini.
- KEDUA** : 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. Alur 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;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Dikeluarkan di : Petanggan
Padatanggal : 15 Mei 2024

CAMAT BELITANG MULYA



SIGIT HARYO YUDANTO, SE
Pembina
NIP. 197602022006041004

Lampiran 1
Keputusan Camat Belitang Mulya
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
Nomor 12 Tahun 2024
Tentang Tim Pengelola Pengaduan
Publik Kecamatan Belitang Mulya
Kabupaten OKU Timur

**TIM PENGELOLA PENGADUAN
KECAMATAN BELITANG MULYA KABUPATEN OKUTIMUR**

NO	NAMA /NIP	PANGKAT GOL/RUANG	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN NASKAH TIM
1	Sigit Haryo Yudanto, SE NIP.197602022006041004	Pembina / IV.a	Camat	Ketua Pejabat Pengaduan
2	Susilawati, S.Sos NIP.197604092010012009	Penata TK.1/ III.d	Kasubbag Umum Kepegawaian dan Keuangan	Koordinator Pengaduan
3	Parlan, SE.,MM NIP. 196706062001031005	Pembina / IV.a	Kasi Trantib	Anggota
4	Fauziah, SE NIP. 196809131989092001	Penata TK.1/ III.d	Kasi Pemerintahan	Anggota
5	Heri Yuli Salasi, SE.,MM NIP. 197407222007011004	Pembina / IV.a	Kasi Pelayanan Umum	Anggota
6	Evi Aprita, SE NIP. 198204082008012004	Penata TK.1/ III.d	Kasi PMD	Anggota
7	Nur Shodik, SE NIP.198208122010011005	Penata III.c	Kasi Kessos	Anggota
8	Riandy Tagara, SE.,MM NIP. 197712192006041007	Penata TK.1/ III.d	Kasubbag Perencanaan, Evaluasi dan Program	Anggota

CAMAT BELITANG MULYA



SIGIT HARYO YUDANTO, SE
Pembina
NIP. 197602022006041004

Keputusan Camat Belitang Mulya
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
Nomor Tahun 2024
Tentang Tim Pengelola Pengaduan
Pelayanan Publik
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 belitang mulya
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka kepada pejabat pengelola pengaduan di Kecamatan Belitang Mulya
 - b. Telepon 085769122840
 - c. Email : belitangmulya84@gmail.com

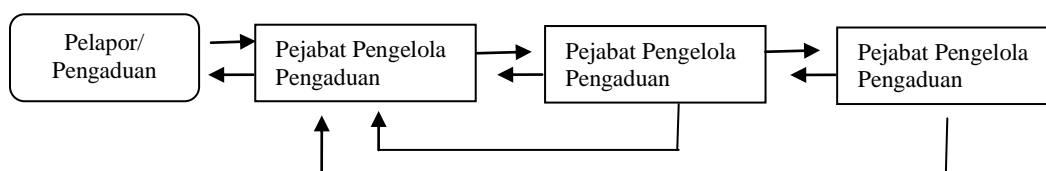
B. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

- 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 Telepon/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 atau jawaban atas aduan kepada pengadu dan /pihak terkait
5. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelola pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi dimedia sosial.

D. Alur penanganan pengaduan



E. Jangka waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan selambat-lambatnya 3 jam
2. Pengaduan bersifat normatik, selambat-lambatnya 5 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	:			

CAMAT BELITANG MULYA



SIGIT HARYO YUDANTO, SE
Pembina
NIP. 197602022006041004