



PEMERINTAH KABUPATEN MELAWI

KECAMATAN NANGA PINOH

Jalan Nanga Pinoh - Kota Baru Km. 4. Nanga Pinoh Telp.(0568) 21020

Kode Pos : 79672

KEPUTUSAN CAMAT NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI

NOMOR : 100/ 03.a / Pel-um / TAHUN 2024
TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI

- 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 dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan Sekretaris Daerah.
- MENINGGAT** : 1. Undang - Undang Nomor 34 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 149, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4344);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);
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 beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Negara Nomor 6573);
5. Peraturan Presiden...

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 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 207);
9. Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi;
10. Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 36);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Keputusan Kantor Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan; dan
 - f. Alur Penanganan Pengaduan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan, sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e dan f adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT...

- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Melawi melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Kantor Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Nanga Pinoh
pada tanggal, 12 Januari 2024



Camat Nanga Pinoh,

HENDRA PERMANA
