



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

KECAMATAN KUALA BEHE

Jalan Raya Kuala Behe No. 01, Kuala Behe, Landak 79365
Pos-el: kantorcamatkualabehe@gmail.com

KEPUTUSAN

CAMAT KUALA BEHE

KABUPATEN LANDAK

NOMOR : 13 TAHUN 2024

TENTANG

PETUGAS PENGADUAN DAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN
PADA KANTOR KECAMATAN KUALA BEHE
KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024

CAMAT KUALA BEHE,

- Menimbang :**
- bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
 - bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan.
- Mengingat :**
- Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ;
 - Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. 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 beberapa kali diubah 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah ;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak.(Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2017 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 11 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 86);
9. Peraturan Bupati Landak Nomor 17 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat (Lembaran Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 738);
10. Peraturan Bupati Landak Nomor 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan:

- KESATU** : Menunjuk Petugas Pengaduan dan pengelola pengaduan pada Kantor Kecamatan Kuala Behe Kabupaten Landak lampiran I
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksudkan pada Diktum KESATU meliputi:
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan ;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah / Penjawab Pengaduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata cara penanganan pengaduan;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan;
 - g. Format buku pengaduan;
 - h. Format pengaduan.

KETIGA : Prosedur pengelolaan pengaduan, Pejabat pengelola pengaduan, tim penjawab pengaduan, Unsur pengaduan yang harus dipenuhi, tata cara penanganan pengaduan, alur penanganan pengaduan dan format pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a,b,c,d,e,f,g dan h adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kuala Behe
Pada tanggal : 29 Agustus 2024


CAHAYA KUALA BEHE,
RICHY SH
Pembina
NIP.19750612 200604 1 024

LAMPIRAN I : PETUGAS PENGADUAN DAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN
PADA KANTOR KECAMATAN KUALA BEHE KABUPATEN LANDAK
TAHUN 2024

NOMOR : 13 TAHUN 2024
DIKELUARKAN : 29 AGUSTUS 2024

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan.

1. Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Kantor Kecamatan Jelimpo.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di Kantor Kecamatan Kuala Behe
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di pelayanan Kantor Kecamatan Kuala Behe
 - c. atau surat yang di alamatkan ke Jalan Raya Kuala Behe, Desa Kuala Behe, Kecamatan Kuala Behe Kabupaten Landak.
 - c. SMS / WA : 081258211818
 - d. Telpon : 082149970105
 - e. Email : kantorcamatkualabehe@gmail.com

B. Pejabat pengelola pengaduan :

1. Riani. A.Md.Kep
2. Caesar Octavianda, S.IP
3. Firmanus Bonar, A.Md.Kep

C. Tim penelaah /penjawab aduan, terdiri atas;

1. M. Pardi
2. Syahdan
3. Asty Hastutye, A.Md.A.B
4. Gilang Ramadhan, A.Md.A.B
5. Sinta, A.Md.Ak

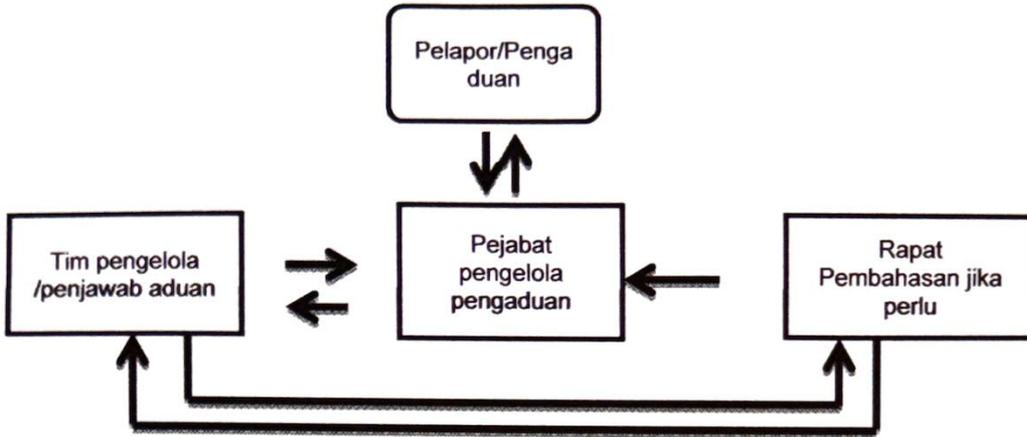
D. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi , antar lain;

1. Identitas pelapor / pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. 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 melalui media SMS/WA / telepon dan email kedalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim penelaah/penjawab aduan.
3. Pejabat pengelola pengaduan berkoordinasi dengan tim penelaah/ pejabat penjawab pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat pengelola pengaduan menyampaikan hasil / jawaban atas aduan kepada pengadu dan /atau pihak terkait.
5. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelola pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pada papan pengumuman / informasi setiap bulannya.

F. Alur penanganan pengaduan:



G. Jangka waktu penyelesaian pengaduan-pengaduan;

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

H. Format pengaduan

CATATAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KANTOR Kecamatan Kuala Behe			
Hari/Tanggal			
Nama Pelapor			
Nomor telepon /HP			
e-mail			
Perkerjaan			
Alamat			
Masalah Pengaduan dan Saran			
Hasil Penelahaan	Berkadar pengawasan	Tidak berkadar pengawasan	Lain-lain

KEMENTERIAN KEMAMPUAN
 PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
 KECAMATAN KUALA BEHE,
 RICHY, SH
 Pembina
 NIP. 19760612 200604 1 024