



**KEPUTUSAN CAMAT BELITANG II  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR  
NOMOR : 20/KPTS/BLT-II/2024**

**T E N T A N G**

**PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
KECAMATAN BELITANG II KABUPATEN OGAN  
KOMERING ULU TIMUR**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan dan mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih, berwibawa, bertanggung jawab dan memiliki integritas perlu menegakkan norma etika dan perilaku dalam melaksanakan tugas;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, dipandang perlu menetapkan Keputusan Camat Belitang II tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Belitang II;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347);
  2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
  3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  4. 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);
  5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraann Sistem dan Trangaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
8. 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 534);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
11. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 159)
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
14. Peraturan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1);
15. Peraturan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 429);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagaimana 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);
17. 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 Dinas-dinas Daerah, Badan-badan Daerah, Kecamatan serta Kelurahan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2018 Nomor 8);

18. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 72 Tahun 2019 tentang Penanganan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Aspirasi Pengaduan Online (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
19. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 16 Tahun 2020 tentang Uraian Tugas dan Fungsi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2020);
20. Keputusan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 79 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2020;

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

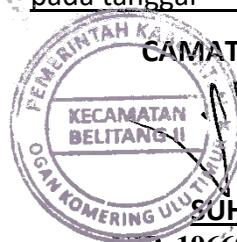
**KESATU** : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kecamatan Belitang II Kabupaten OKU Timur.

**KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam 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;
- f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
- g. Format Formulir Pengaduan;

**KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal 04 Januari 2021, dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Penetapan ini maka akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sumber Jaya  
pada tanggal : 14 Mei 2024



**CAMAT BELITANG II,**

**SUHARTO, SE**

**NIP. 19660516 198602 1 003**

Tembusan Yth :

1. Bupati OKU Timur di Martapura (sebagai laporan)
2. Inspektur Daerah Kabupaten OKU Timur

Lampiran : Keputusan Camat Belitang II  
Nomor : 20 /KPTS/BLT-II/2024  
Tentang : 14 Mei 2024

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
KECAMATAN BELITANG II  
TAHUN 2024**

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik secara langsung atau tidak langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan Kecamatan Belitang II Kabupaten OKU Timur.
2. Pengaduan dapat disampaikan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kecamatan Belitang II Kabupaten OKU Timur.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang telah disediakan.
  - c. SMS/WA : 0812 7869 2258 / 0853 0735 0473
  - d. Facebook : @Kecamatan Belitang II
  - e. SPAN-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)).

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

No	Nama/NIP	Jabatan	Kedudukan dalam Pengelolaan Pengaduan
1.	Anarwati, SE NIP. 19840917 201001 2 001	Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Humas	Penanggung Jawab Pengaduan
2.	Budiono, SE NIP. 19710407 200906 1 004	Staf PNS	Operator Pengaduan

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan

1. Sekretaris Camat
2. Kasi Pemerintahan
3. Kasi PMD
4. Kasi Ketentraman dan Ketertiban
5. Kasi Kessos
6. Kasi Pelayanan Umum dan Humas

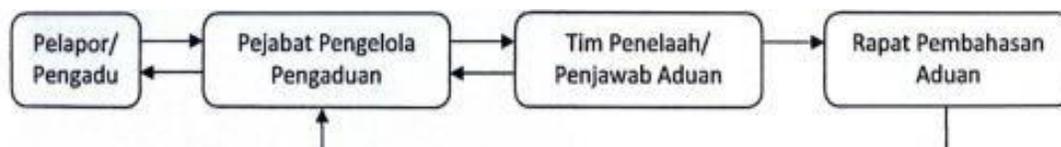
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi

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

E. Tata cara penanganan pengaduan

1. Seluruh Pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan yang masuk secara langsung maupun tidak langsung kemudian mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan.
3. Pejabat pengelola pengaduan berkoordinasi dengan TIM Penelaah/ Penjawab Aduan dan membuat jadwal pertemuan /pembahasan.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil atas aduan kepada Pengadu atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, Menyusun dan melaporkan laporan pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Formulir Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama pelapor	:			
Nomor Handphone/ WA	:			
E-mail	:			
Pekerjaan	:			
Alamat	:			
<b>Tanggal kejadian</b>				
Tanggal kejadian	:			
<b>Mekanisme pengaduan</b>				
Mekanisme pengaduan	:			
<b>Isi pengaduan</b>				
Isi pengaduan	:			
<b>Nama terlapor</b>				
Nama terlapor	:			
<b>NIP</b>				
NIP	:			
<b>Instansi</b>				
Instansi	:			
<b>Jabatan</b>				
Jabatan	:			
<b>Hasil Penelaahan</b>				
Hasil Penelaahan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain
<b>Tindak Lanjut</b>				
Tindak Lanjut	:			

Ditetapkan di : Sumber Jaya  
 - pada tanggal : 14 Mei 2024

CAMAT BELITANG II,  
  
 SUHARTO, SE  
 NIP. 19660516 198602 1 003

