



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
KAPANEWON PAJANGAN  
ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦶꦤꦮꦺꦤ꧀ꦥꦗꦁꦁꦤ

Kamijoro, Sendangsari, Pajangan, Bantul Kode Pos : 55751

Telp. : (0274) 646-1823 Fax : (0274) 646-1865

Email : [kec.pajangan@bantulkab.go.id](mailto:kec.pajangan@bantulkab.go.id)

---

KEPUTUSAN PANEWU PAJANGAN  
KABUPATEN BANTUL

NOMOR 42 Tahun 2022

TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KAPANEWON PAJANGAN KABUPATEN BANTUL

PANEWU KAPANEWON PAJANGAN KABUPATEN BANTUL

- 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, responsive, akuntabel, berkesinambungan
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia tahun 1950 Nomor 44);
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 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. 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)
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara nasional,

8. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refromasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 tahun 2014 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2014 Nomor 02)

### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  - b. Pejabat Pengelolaan Pengaduan;
  - c. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan
  - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
  - f. Alur Penangan Pengaduan; dan
  - g. Format Buku Pengaduan
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelolaan Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

ditetapkan di Pajangan  
Pada tanggal 28 Oktober 2022  
Panewu



ANJAR ARINTAKA PUTRA, S. Sos, MM  
NIP. 197101101990031002

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KAPANEWON PAJANGAN KABUPATEN BANTUL  
NOMOR 42 Tahun 2022

TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KAPANEWON PAJANGAN KABUPATEN BANTUL

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 Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan di Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Ruang Pelayanan atau surat yang dialamatkan ke Kapanewon Pajangan
  - c. Whatsapp : 085249788133
  - d. Telepon : (0274) 6461823
  - e. Website : <https://kec-pajangan.bantulkab.go.id/>
  - f. Email : [kec.pajangan@bantulkab.go.id](mailto:kec.pajangan@bantulkab.go.id)
  - g. Instagram : kapanewon\_pajangan

B. Pejabat Pengelolaan Pengaduan

1. Staf Jawatan Pelayanan Umum
2. Staf Jawatan Praja
3. Jasa Tenaga Pelayanan Umum

C. Tim Penelaan/ Penjawab Aduan, terdiri atas:

1. Panewu Pajangan
2. Kepala Jawatan Pelayanan Umum
3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

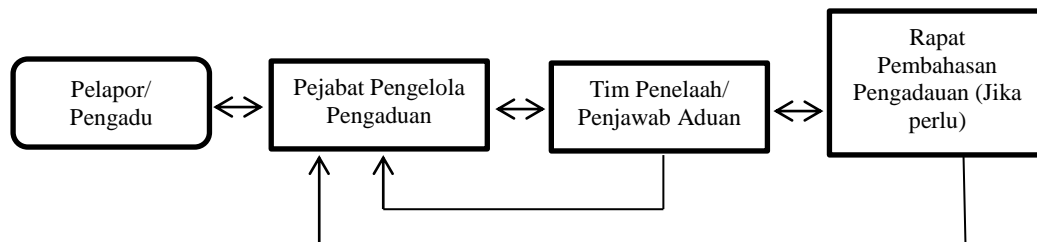
D. Unsur Pengaduan

1. Identitas pelapor/ pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas
3. Dilengkapi dengan data-data yang 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 whatsapp/telepon/website/instagram dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan
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/atau pihak terkait
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/ rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/ informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:													
Tanggal Pengaduan	:													
Nama Pelapor	:													
Nomor Tlp/ Hp	:													
Alamat	:													
E-mail	:													
Pekerjaan	:													
Tanggal Kejadian	:													
Mekanisme Pengaduan	:													
Isi Pengaduan	:													
Nama Pelapor	:													
NIP	:													
Instansi	:													
Jabatan	:													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Berkadar Pengawasan</th> <th>Tidak Berkadar Pengawasan</th> <th>Lain-lain</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain									
Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain												
Hasil Penelaahan	:													
	:													
	:													
Tindak Lanjut	:													

Panewu Pajangan

**ANJAR ARINTAKA PUTRA, S. Sos, MM**  
 NIP. 197101101990031002