



**KEPUTUSAN CAMAT BELITANG III**  
**KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

Namor : 35 / KPTS/ 08.10 / 2024

**TENTANG**

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

**CAMAT BELITANG III**  
**KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberi pelayanan publik yang prima, perlu menetapkan tim pengelola pengaduan di Lingkungan Kantor Camat Belitang III Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, diatas dipandang perlu menetapkan Keputusan Camat Belitang III Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tentang tim pengelola pengaduan Kantor Camat Belitang III;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, Kabupaten Ogan Komering Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan 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 4899) ;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (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 (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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) ;
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 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 2014 Nomor 615);
  9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2020 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Dilingkungan Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 184)
  10. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagai mana 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);
  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 Tatat Kerja Kecamatan-Kecamatan Daerah, Badan-badan Daerah, Kecamatan Serta Kelurahan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2018 Nomor 8) ;

12. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 16 Tahun 2020 tentang Uraian Tugas dan Fungsi pada Kantor Camat Belitang III Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2020 Nomor )

### **MEMUTUSKAN**

MENETAPKAN :

- KESATU** : Pejabat Pengelola Pengaduan Kecamatan Belitang III Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Sebagaimana tercantum dalam Lampiran I (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

Ditetapkan di : Nusa Bakti  
Pada Tanggal: 13 Mei 2024



**MOHAMMAD NUH HUDAWI, S.E**  
PEMBINA/IV.a  
NIP. 19660516 198803 1 007

Lampiran I  
Keputusan Camat Belitang III  
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur  
Nomor : 35/KPTS/08.10/2024  
Tanggal : 13 Mei 2024

Tentang Tim Pengelola Pengaduan  
Publik Kecamatan Belitang III  
Kabupaten OKU Timur

TIM PENGELOLA PENGADUAN  
KECAMATAN BELITANG III KABUPATEN OKU TIMUR

No.	NAMA/NIP	PANGKAT GOL/RUANG	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN NASKAH TIM
1	SURANTO, SE NIP. 197107122009061001	Penata /III.c	Sekretaris Camat	Ketua Pejabat Pengaduan
2	Drs. SLAMET NIP. 196608172004021001	Penata Muda Tk.I/III.b	Kasi Pelayanan Umum	Koordinator Pengaduan
3	SUGIANTO, ST NIP. 197904202106041004	Penata Tk.I/III.d	Kasi Kesos	Anggota
4	EVAN CANDRA, S.IP NIP. 197404201994021003	Penata Tk.I/III.d	Kasi PMD	Anggota
5	FINCE LONARISA FASA, S.E NIP. 198307112009012008	Penata Tk.I/III.d	Kasi Pemerintahan	Anggota
6	MISPAN, SE NIP. 196801191989091001	Penata Tk.I/III.d	Kasi Trantib	Anggota
7	YOHANES MARSUDI, SE NIP. 197209222001031001	Penata /III.c	Kasubag Umum Kepegawaian dan Kepegawaian	Anggota
8	SUPAR, S.Pt NIP. 197105252009061004	Penata Muda Tk.I/ III.b	Kasubag Perencanaan	Anggota

  
**CAMAT BELITANG III,**  
**MOHAMMAD NUH HUDAWI, S.E**  
PEMBINA/IV.a/IV.b  
NIP. 19660516 198803 1 007

Lampiran II  
Keputusan Camat Belitang III  
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur  
Nomor : 35/KPTS/08.10/2024  
Tanggal : 13 Mei 2024

Tentang Tim Pengelola Pengaduan  
Publik Kecamatan Belitang III  
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 III
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap muka langsung Kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Kecamatan Belitang III
  - b. Telepon/SMS/WA : 082282924664
  - c. Email : belitang32015@gmail.com

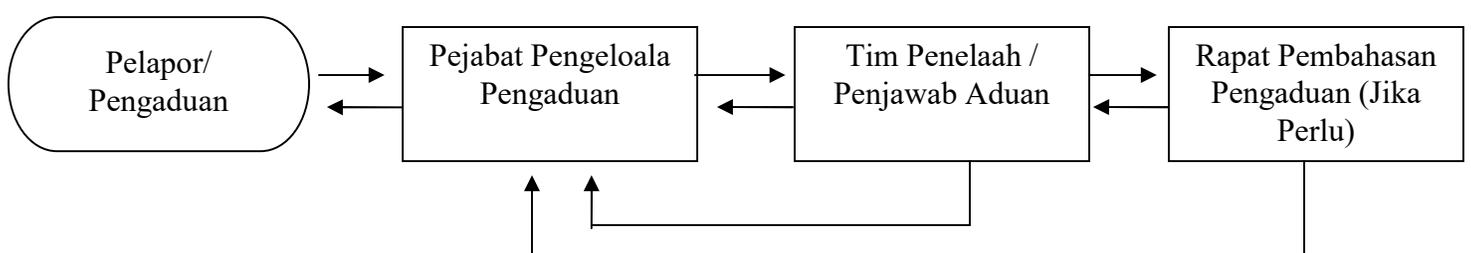
B. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

- 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 Telpon/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 /jawaban atas aduan kepada pengadu dan /pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelola pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi di medsos.

D. Alur Penanganan Pengaduan :



E. Jangka Waktu Penyelesaian 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 pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

F. Format Buku Pengaduan :

Namor	:			
Tanggal	:			
Nama Pelapor	:			
Namor 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	:			



**MOHAMMAD NUH HUDAWI, S.E**

PEMBINA/IV.a/IV.b

NIP. 19660516 198803 1 007