



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
KECAMATAN SUNGAI RAYA

Jalan Adisucipto Km. 12,7 Telp. (0561) 724310  
SUNGAI RAYA

Kode Pos. 78391

KEPUTUSAN CAMAT SUNGAI RAYA  
NOMOR 03 TAHUN 2021

T E N T A N G

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KECAMATAN SUNGAI RAYA KABUPATEN KUBU RAYA,

CAMAT SUNGAI RAYA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan prima dan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu disusun mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Sungai Raya tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kubu Raya di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4751);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran 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 Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Pembentukan dan Susunan tahun 2016 nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah nomor 46);
14. Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Kubu Raya;



MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
  - b. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
  - c. Tim Penjawab Aduan Pelayanan Publik;
  - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;
  - f. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sungai Raya  
Pada tanggal 11 Januari 2021

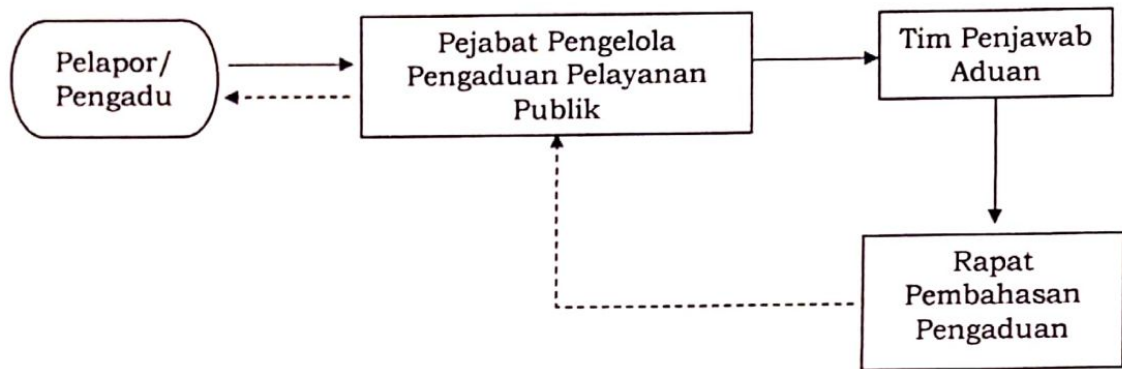


LAMPIRAN  
KEPUTUSAN CAMAT SUNGAI RAYA  
KABUPATEN KUBU RAYA  
NOMOR TAHUN 2021  
TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN PADA  
KECAMATAN SUNGAI RAYA  
KABUPATEN KUBU RAYA

- A. Prosedur Pengelolaan pengaduan pelayan publik :
1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pelayanan publik pada Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.
  2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
    - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.
    - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya .
    - c. Telepon/WA : - Sekretaris Kecamatan (081254907470)  
- Kasubbag TU Kepegawaian, Perlengkapan dan Umum (08115633812)
    - d. Email : [kecamatanungairava123@gmail.com](mailto:kecamatanungairava123@gmail.com)
- B. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik : Kasubbag Tata Usaha, Kepegawaian, Perlengkapan & Umum pada Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.
- C. Tim Penjawab Aduan, terdiri atas :
1. Sekretaris Kecamatan Sungai Raya Kab. Kubu Raya
  2. Kasubbag Tata Usaha, Kepegawaian, Perlengkapan dan Umum
- D. Unsur Pengaduan Pelayanan Publik yang harus dipenuhi, antara lain :
1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi.
  2. Objek pengaduan harus jelas.
- E. Tata Cara Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik:
1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pelayanan Publik.
  2. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Aduan.
  3. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik berkoordinasi dengan Tim Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).

4. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik kepada Camat Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman di ruang pengaduan setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



**Ket :**

- > Berkas Administrasi
- - - - -> Jalur Administrasi

