PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN ALIAN
Jl. Pemandian Nomor 20 Krakal, Alian, Kebumen Kode Pos 54352
Telp. 0287-3878090
Email : kecalian11@gmail.comWebsite : kec-alian.kebumenkab.go.id

KEPUTUSAN CAMAT ALIAN
NOMOR: 060/ 15 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN ALIAN
PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

CAMAT ALIAN,

Menimbang :

a. bahwa sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara pelayanan public diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan pembentukan tim dan prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat pada Kecamatan Alian Pemerintah Kabupaten Kebumen dengan Keputusan Camat Alian;

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 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, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tetang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950, tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-UndangNomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 127).

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
2. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2015 Nomor 65).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

KESATU : Membentuk Tim dan Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Alian Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas:

a. Menerima pengaduan masyarakat secara langsung kepada Penyelenggara yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan; dan
b. Menerima pengaduan masyarakat secara tidak langsung kepada Penyelenggara yaitu melalui: kotak pengaduan, surat, teknologi informasi, seperti: telepon, faksimili, *website*, surat elektronik (*e-mail*), media penyiaran, layanan pesan singkat (SMS/*Short Message Service*), atau jejaring sosial dan sejenisnya.

KETIGA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati Kebumen.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kebumen
pada tanggal 10 Januari 2022

CAMAT ALIAN

KINANTO

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN CAMAT ALIAN
NOMOR 060/ 15 TAHUN 2022
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN ALIAN
PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN ALIAN
PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	Bupati Kebumen	Penanggungjawab	
2.	Camat Alian	Ketua	
3.	Sekretaris Camat Alian	Sekretaris	
4.	Kasi Tata Pemerintahan pada Kecamatan Alian	Anggota	
5.	Kasi Trantib pada Kecamatan Alian	Anggota	
6.	Kasi Pemberdayaan Masyarakat pada Kecamatan Alian	Anggota	
7.	Kasi Pelayanan Umum dan Kesos pada Kecamatan Alian	Anggota	1. Agus Siswanto 2. Khusnul Panji P 3. Walyanto

CAMAT ALIAN

KINANTO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN CAMAT ALIAN
NOMOR 060/ 15 TAHUN 2022
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN ALIAN
PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

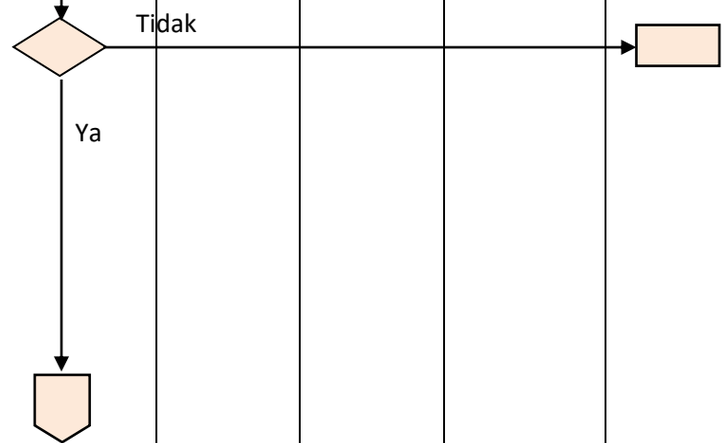
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN KECAMATAN ALIAN
PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN ALIAN	NOMOR SOP	189.6 / 16
	TANGGAL PEMBUATAN	10 Januari 2022
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL EFEKTIF	10 Januari 2022
	DISAHKAN OLEH	CAMAT ALIAN KINANTO, S.IP NIP. 19650415 198702 1 003
	NAMA SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

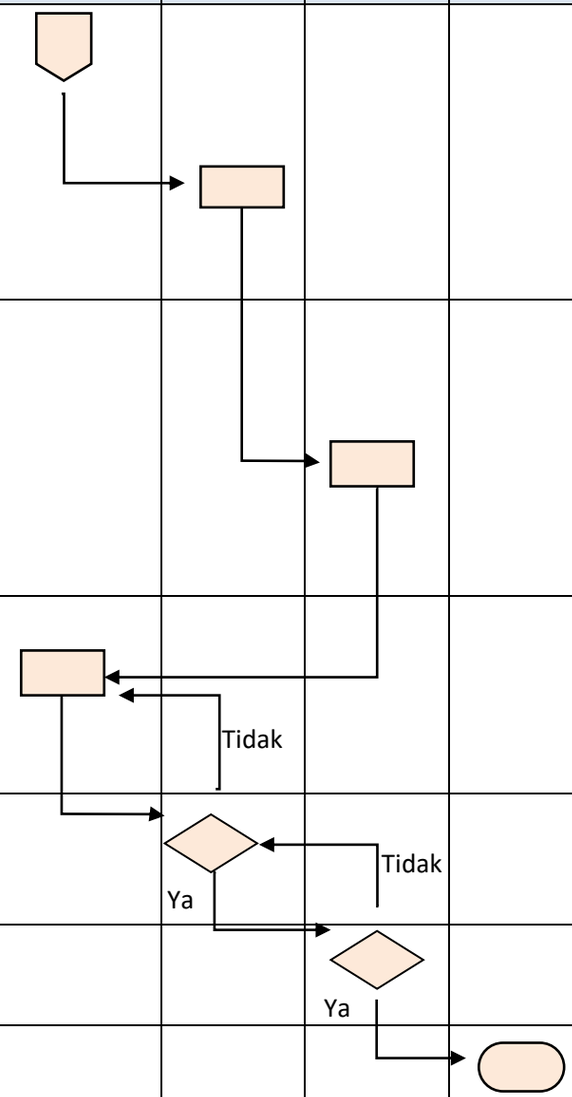
DASAR HUKUM	**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik	1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik

8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan	5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu 6. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
1. Pelayanan Publik dalam Implementasi atas Rencana Aksi atas Pengaduan Masyarakat	Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Jika pengelolaan pengaduan masyarakat ini tidak diselenggarakan, maka : 1. Tugas pokok dan fungsi sebagai Penyelenggar pelayanan public tidak berfungsi secara baik dan tidak ada realisasi atau penanganan terhadap aduan masyarakat. 2. Tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima	1. File disimpan secara manual melalui buku Register 2. File disimpan secara elektronik dalam komputer/laptop/PC

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekre-taris	Ketua	Penang-gungjawab	Instansi Terkait	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu menyampaikan Pengaduan Pelayanan publikke pada Petugas Pelayanan;								Penyampaian Pengaduan	30 menit	Pengaduan diterima	Biaya Gratis
2	Petugas Pelayanan menerima Pengaduan dari masyarakat dan menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan								Pengaduan diterima	10 menit	Proses Pengaduan	
3.	Tim Pengelolaan Pengaduan mendokumenta-sikan/ mencatat pengaduan, menyelia dan merekapitulasi jenis/bentuk aduan, selanjutnya melaporkan kepada Sekretaris. Apabila sesuai Tugas Fungsi ditindaklanjuti namun apabila diluar kewenangan disampaikan kepada Instansi terkait								Proses Pengaduan	30 menit		-



No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekre-taris	Ketua	Penang-gungjawab	Instansi Terkait	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
4	Sekretaris melaporkan kepada Ketua dan merencanakan untuk dilaksanakan rapat terkait rencana aksi/tindaklanjut atas pengaduan masyarakat								-	30 menit		
5.	Pelaksanaan rapat internalisasi dan tindaklanjut teknis penyelesaian pengaduan yang dipimpin oleh Ketua atas pembahasan dan penyelesaian Pengaduan									120 menit		
6.	Pembuatan Notulen/Laporan hasil Rapat Penyelesaian Pengaduan yang telah ditindaklanjuti									120 menit		
7.	Tim Pengelola Pengaduan meminta persetujuan atas laporan hasil rapat											
8	Penandatangan laporan hasil rapat oleh Ketua											
9.	Penyampaian laporan kepada Penanggungjawab											



REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN ALIAN

NO.	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PENGADU	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN	TANGGAL PENYELESAIAN PENGADUAN	PENANGGUNG JAWAB	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8
	TAHUN 2022						
	JANUARI						
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.	Dst.						

Alian, 10 Januari 2022
CAMAT ALIAN

KINANTO