PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN BUAYAN
Jln. Karangbolong No. 59 Buayan Telp. (0287) 472190 Pos. 54474
e-mail: pelayanankecbuayan@gmail.com
website: https://kec-buayan.kebumenkab.go.id

SURAT KEPUTUSAN
CAMAT BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR : 500.12.18.2 / 16.5 TAHUN 2024

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN

CAMAT BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan serta menyelesaikan dan menindaklanjuti aduan masyarakat;
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 huruf a dan b, perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Camat Buayan Kabupaten Kebubmen tentang Pengelolaan dan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);

3. 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen (Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2018 Nomor 4);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen;
11. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2015 Nomor 65).
12. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 86 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2016 Nomor 86);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Surat Keputusan Camat Buayan Kabupaten Kebumen tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen.

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen Tahun 2024 sebagaimana tersebut pada Diktum KESATU, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab

   Bertanggungjawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat di Lingkungan Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen Tahun 2024
2. Ketua
   a) Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat;
   b) Menerima laporan pengaduan dari masyarakat;
   c) Menanggapi pengaduan pelayanan dari masyarakat;
   d) Menyampaikan laporan berkala kepada Camat Buayan Kabupaten Kebumen;
   e) Bertanggungjawab atas pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kecamatan Buayan

Kabupaten Kebumen

3. Sekretaris
    a) Melakukan inventarisasi dan informasi kepuasan masyarakat per-semester;
    b) Menyiapkan rekapitulasi pengaduan masyarkat per-semester;
    c) Menyiapkan Survey Kepuasan Masyarakat;
    d) Menyiapkan komponen Standar pelayanan Publik
    e) Menyiapkan administrasi pelayanan publik;
    f) Menyiapkan SOP pengaduan pelayanan publik;
    g) Menyiapkan laporan pelayanan publik per semester.
4. Koordinator Bidang Pelayanan Umum dan Kesos
    a) Melakukan Kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Pelayanan Umum dan Kesos;
    b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Pelayanan Umum dan Kesos;
    c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Pelayanan Umum dan Kesos;
    d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup pelayanan umum dan kesos.
5. Koordinator Bidang Umum dan Kepegawaian
    a) Melakukan Kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Umum dan Kepegawaian;
    b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Umum dan Kepegawaian;
    c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Umum dan Kepegawaian;

d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup umum dan kepegawaian.

6. Koordinator Bidang Perencanaan dan Keuangan
    a) Melakukan Kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Perencanaan dan Keuangan;
    b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Perencanaan dan Keuangan;
    c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Perencanaan dan Keuangan;
    d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup perencanaan dan keuangan.
7. Koordinator Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum
    a) Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum;
    b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum;
    c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum;
    d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup ketentraman dan ketertiban umum.
8. Koordinator Bidang Pemberdayaan Masyarakat
    a) Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Pemberdayaan Masyarakat;
    b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang

Pemberdayaan Masyarakat;

c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Pemberdayaan Masyarakat;
d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup pemberdayaan masyarakat.

9. Koordinator Bidang Tata Pemerintahan
   a) Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Tata Pemerintahan;
   b) Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Tata Pemerintahan;
   c) Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Tata Pemerintahan;
   d) Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup tata pemerintahan.
10. Anggota
   a) Melaksanakan dan menyiapkan laporan perkembangan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen
   b) Melaksanakan pengumpulan data serta penyiapan bahan dan dukungan, penyiapan kebijakan dan pelaksanan program kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen.

KETIGA : Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Prosedur dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan, Jangka Waktu Proses Pengaduan dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA angka 1,2,3, 4 dan 5 adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kebumen Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen.

KELIMA : Keputusan Camat Buayan Kabupaten Kebumen ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kebumen
pada tanggal 1 Februari 2024

CAMAT BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN

NUR WAHYUDI

Lampiran : Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen
Nomor : 500.12.18.2 / 16.5 TAHUN 2024
Tanggal : 1 Februari 2024

PROSEDUR DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi:
    1) Identitas pelapor/pengadu jelas,
    2) Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
2. Pelapor menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan;
3. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
    1) Media Pengaduan Langsung yaitu Petugas Pelayanan/Front Office
    2) Media Pengaduan Tidak Langsung yaitu:

No	Platform	Alamat/Akun
1	Email	pelayanankecbuayan@gmail.com
2	Facebook	Kecamatan Buayan
3	Instagram	Kecamatan.buayan
4	Youtube	Kecamatan Buayan
5	Google Maps Review	Kantor Kecamatan Buayan
6	Tiktok	kecamatan.buayan
7	Lapor Cepat Bupati	laporbup.kebumenkab.go.id
8	Lapor Gub	laporgub.jatengprov.go.id
9	SP4N Lapor	www.lapor.go.id
10	Telepon	(0287) 472190
11	Nomor Whatsapp Pelayanan	087710880588

4. Tata cara Pengelolaan Pengaduan:
    1) Pemohon menyampaikan aspirasi/ pengaduan ke Pelayanan atau di website Kecamatan Buayan.
    2) Menerima dan memasukkan aspirasi/ pengaduan ke surat masuk untuk diajukan kepada Sekcam

3) Menerima dan memasukkan aspirasi/ pengaduan ke surat masuk untuk diajukan kepada Camat.
4) Memberikan disposisi kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan
5) Menerima dan menindaklanjuti disposisi dari Camat
6) Melakukan pengecekan objek/lokasi di lapangan
7) Membuat draf hasil pemeriksaan objek/lapangan
8) Memberikan koreksi dan persetujuan draft hasil pemeriksaan objek/lapangan dan meminta persetujuan Sekcam
9) Menelaah draft dan mengajukan kepada Camat
10) Menelaah dan mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf final hasil pemeriksaan
11) Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya.

5. Alur Pengelolaan Pengaduan



6. Jangka Waktu Proses 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; dan

4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

7. Format Buku Pengaduan

No	Hari/Tanggal	Nama (No.HP)	Alamat	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	TTD	
						Pelapor	Penerima

Ditetapkan di Kebumen
pada tanggal 1 Februari 2024

CAMAT BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN

NUR WAHYUDI

Lampiran : Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen
Nomor : 500.12.18.2 / 16.5 TAHUN 2024
Tanggal : 1 Februari 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1	NUR WAHYUDI, S.H	Camat Buayan	Penanggung Jawab
2	BARKAH CATUR ATMAJI, S.STP	Sekretaris Kecamatan	Ketua
3	PURWONO SUWAHYA, S.Pd	Kasi Pelum dan Kesos	Koordinator Bidang Pelayanan Umum dan Kesos
4	ANTON PARMONOHADI, S.E	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Koordinator Bidang Umum dan Kepegawaian
5	MILA ERNAWATI, S.E	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	Koodinator Bidang Perencanaan dan Keuangan
6	SURATMAN, S.H., M.Si	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	Koordinator Bidang Pemberdayaan Masyarakat
7	WIWIT SETYADI ARISUSANTO, S.E	Kasi Tata Pemerintahan	Koordinator Bidang Tata Pemerintahan
8	MISWANTO, S.Pd	Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum	Koordinator Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum
9	RETNO SUSANTI, S.AP	Staf Kasi Pelum dan Kesos	Sekretaris
10	SARNO, S.Pd	Staf Kasi Pelum dan Kesos	Anggota
11	HARIYANTO PURWO INDRIYANTO, A.Ma.Pd.OR	Staf Kasi Trantib	Anggota
12	SURANTO	Staf Kasi Trantib	Anggota
13	INDAH PUSPITA DEWI, S.TP	P2K	Anggota
14	HANI YASHI FADHILAH	P2K	Anggota
15	SELY HARYANI	P2K	Anggota

Ditetapkan di Kebumen
pada tanggal 1 Februari 2024

CAMAT BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN

NUR WAHYUDI