



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
KECAMATAN TANJUNG BERINGIN

Jalan Perintis Kemerdekaan No.83 Tanjung Beringin-20996
Email: tgberingin123@gmail.com

KEPUTUSAN CAMAT TANJUNG BERINGIN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
NOMOR : 05/Tahun 2015
TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN
DILINGKUNGAN KECAMATAN TANJUNG BERINGIN

CAMAT TANJUNG BERINGIN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Menimbang : a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 huruf (e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012
tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25
Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016
tentang Perangkat Daerah;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017
tentang Pembinaan dan Pengawasan
Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019
tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah
Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun
2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun
2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara
Nasional;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai
Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH TENTANG PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN KECAMATAN TANJUNG BERINGIN

Menetapkan

: Menghunjuk dan menetapkan Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik serta Kewajiban dan larangan bagi Petugas Pengelola Pengaduan dengan susunan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KESATU

: Petugas Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu, bertugas :

1. Pimpinan Pengaduan :

- a. melakukan pembinaan terhadap petugas pengaduan.
- b. monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang belum ditindaklanjuti.
- c. menetapkan alur pengaduan.
- d. menetapkan klasifikasi dan batas waktu penyelesaian untuk pengaduan permintaan informasi, pengaduan yang berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, dan pengaduan berkadar pengasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan.
- e. menandatangani rekapitulasi pengaduan yang telah selesai ditindaklanjuti.

2. Pengelola Pengaduan

- a. menerima pengaduan baik tatap muka, maupun melalui media elektronik.
- b. memberikan formulir pengaduan bagi pengadu dan meminta untuk dimasukkan pada kotak pengaduan yang telah disiapkan.
- c. memberikan respon awal atas pengaduan yang disampaikan oleh pengadu.

- d. melakukan klasifikasi/telaah terhadap pengaduan yang diterima.
- e. Rekapitulasi pengaduan yang telah diterima secara langsung, media elektronik serta melalui kotak pengaduan.
- f. melaporkan kepada pimpinan pengaduan untuk menindaklanjuti pengaduan.
- g. menerima tindak lanjut pengaduan dan menyampaikan kepada pengadu/pelapor.

Pimpinan dan Anggota Petugas Pengelola pengaduan

KEDUA

: memiliki kewajiban dan larangan :

A. KEWAJIBAN :

- a. Menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
- b. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- c. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
- d. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan.
- e. Dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

B. LARANGAN

1. Menghentikan proses pengaduan;
2. Menyebarkan identitas pengadu;

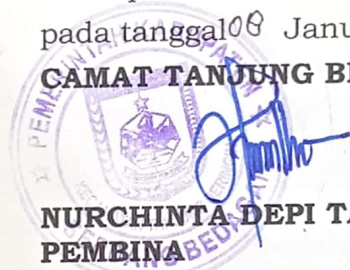
3. Menyebarluaskan informasi dan dokumen;
4. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjung Beringin
pada tanggal 08 Januari 2025

CAMAT TANJUNG BERINGIN


NURCHINTA DEPI TAMBUNAN, S.Si
PEMBINA
NIP 19870604 201101 2 027

Lampiran : Keputusan Kepala perangkat daerah