



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

Jl. Raya Sedau No.238 . Kode Pos 79151 Telp. (0562) 4642330 Faksimile
Laman : singsel@singkawangkota.go.id Email : singsel@singkawangkota.go.id

KEPUTUSAN CAMAT SINGKAWANG SELATAN
NOMOR : 10 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN
CAMAT SINGKAWANG SELATAN

- Menimbang : a. Bahwa sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggaraan pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menuskan Pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil ;
Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam
- b. huruf a, maka perlu ditetapkan pembentukan tim dan prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat di Kecamatan Singkawang Selatan Kota Singkawang;
- Mengingat : 1. 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);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayann Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);
4. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang- undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemrintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589) ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 210);
6. 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);

7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 22 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi an Uraian Tugas serta Tata Kerja Kecamatan Kota Singkawang;
9. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 45 Tahun 2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Wali Kota Kepada Camat;
10. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 46 Tahun 2022 tentang Jenis Pelayanan, Standar Operasional, Prosedur Pelayanan dan Format Produk Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang.
11. Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang

- Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Aministrasi Pemerintahan;
2. Peraturan walikota Kota Singkawang Nomor 24 tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
KESATU : Pembentukan tim dan prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat di kecamatan singkawang selatan sebagaimana tercantum dalam lampiran I 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, website, e-mail, wa dan sejenisnya

- KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam iktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Camat Singkawang Selatan

- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang
Pada tanggal 2 Januari 2024



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN CAMAT SINGKAWANG
SELATAN
NOMOR : 10 TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM DAN
PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT
DI KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

NO	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	CAMAT SINGKAWANG SELATAN	KETUA	
2.	SEKRETARIS KECAMATAN	SEKRETARIS	
3.	KASI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	ANGGOTA	
4.	KASI PEMERINTAHAN	ANGGOTA	
5.	KASI KEAMANAN AN KETERTIBAN	ANGGOTA	
6.	KASUBBAG UKA	ANGGOTA	
7.	KASUBBAG PEKK	ANGGOTA	
8.	STAF PM	ANGGOTA	
9.	STAF KEAMANAN AN KETERTIBAN	ANGGOTA	



LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN CAMAT SINGKAWANG
 SELATAN
 NOMOR : 10 TAHUN 2024
 TENTANG PEMBENTUKAN TIM DAN
 PROSEDUR
 PENGELOLAAN PENGADUAN
 MASYARAKAT
 DI KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

STANDAR OPERASIONAL PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
 DI KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

	NOMOR SOP	
	TANGGAL PEMBUATAN	30 Nopember 2023
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL EFEKTIF	Januari 2024
	DISAHKAN OLEH	 Ditandatangani Secara Elektronik Oleh : CAMAT SINGKAWANG SELATAN APRIYANTO, S.Sos Pembina TK.I/IVb NIP. 19680420 199010 1 001
PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN	NAMA SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
1.	Undang -undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1.	Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi tentang administrasi kependudukan
2.	Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	2.	Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan
3.	Undang -undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan	3.	Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
4.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	4.	Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu
5.	Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	5.	Mempunyai sikap teliti, komunikatif, resposif, sopan dan jujur
6.	Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Adminstrasi Pemerintah		
7.	Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik		
8.	Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik		
9.	Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang		
KETERKAITAN		PERALATAN / PERLENGKAPAN	
1.	Pelayanan Publik dalam Implementasi atas Rencana Aksi atas Pengaduan Masyarakat, pengelola webside, pengelola laporan		Meja, kursi,alat tulis kantor,buku register,perangkat komputer, printer,sarana komunikasi, jaringan internet
PERINGATAN		PENCATATAN AN PENDATAAN	
Jika pengelolaan pengaduan masyarakat ini tidak diselenggarakan , maka :		1.	File disimpan secara manual melalui buku register
		2.	File disimpan secara elektronik dalam komputer / laptop/ PC
1.	Tugas pokok dan fungsi sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik tidak berfungsi secara baik dan tidak ada realisasi atau penanganan terhadap aduan masyarakat		
2.	Proses alur pengaduan masyarakat tidak akan berjalan sesuai dengan harapan, yang apda akhirnya menimbulkan komplain dari masyarakat		

ALUR PELAYANAN PENGADUAN KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

No	Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Buku			Keterangan
		Petugas Layanan Pengaduan	Sekcam	Camat	Kasi / Kasubbag	Lurah	Tim Petugas Layanan Aduan OPD /Instansi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima aduan, meregister, mengidentifikasi aduan dan merekomendasikan							Webside, E-mail, WA, surat	120 Menit	Dokumen	Biaya Gratis
2.	Melaporkan aduan kepada pimpinan							Dokumen	60 Menit	Dokumen	
3.	Mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada sekretaris							Dokumen Disposisi	60 Menit	Dokumen, disposisi	
4.	Mengkoordinasikan aduan kepada lurah jika terkait dengan kelurahan							Dokumen	30 Menit	Surat, okumen	
5.	Menerima disposisi aduan dan menyampaikan kepada seksi / kasubbag							Dokumen, disposisi	60 Menit	Dokumen, disposisi	
6.	Menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan							Konsep surat tanggapan	1hari	Konsep surat tanggapan, disposisi	
7.	Menyetujui an menandatangani tanggapan aduan							Konsep surat	1 hari	Surat tanggapan	
8.	Mengirimkan tanggapan aduan ke Tim Layanan PengaduanOP / instansi sesuai kewenangan							Surat tanggapan	1 hari	Surat tanggapan	
9.	Menerima tanggapan aduan dan OPD terkait dan mendisposisi untuk ditanggapi							Surat tanggapan	3 hari	Surat tanggapan	
10.	Menerima dan meyetuhui tanggapan dari Lurah							Surat tanggapan	1 hari	Surat tanggapan	
11.	Menanggapi aduan dan mendokumentasikan tanggapan aduan melalui kanal aduan							Surat disposisi, internet	60 menit	Surat tanggapan, disposisi	

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN TAHUN 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PENGADU	PERIHAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN	TANGGAL PENYELESAIAN PENGADUAN	PENANGGUNG JAWAB	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	JANUARI						
2.	PEBRUARI						
3.	MARET						
4.	APRIL						
5.	MEI						
6.	JUNI						
7.	JULI						
8.	AGUSTUS						
9.	SEPTEMBER						
10.	OKTOBER						
11.	NOPEMBER						
12.	DESEMBER						

