

Nama SKPD : Kecamatan Pelaihari

### LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

No	Tanggal Pengaduan	Masalah yang Dikeluhkan Masyarakat	Tanggal Rapat Penanganan Pengaduan	Solusi yang Diambil
		<b>NIHIL</b>		

Pelaihari, Juni 2023

CAMAT PELAIHARI,



AGUS SETIYO, SSTP, M.M.  
Pembina (IV/a)

TAN AMPAR 19850808 200412 1 001

Catatan :

1. Laporan dilengkapi dengan hasil rekapitulasi ketidakpuasan/pengaduan/keluhan masyarakat berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Program LAPOR.
2. Foto Dokumentasi, notulen rapat, daftar hadir pelaksanaan Rapat penanganan pengaduan



# PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT KECAMATAN PELAIHARI

Jl. A. Syairani Komplek Perkantoran Gagas Pelaihari Kode Pos 70814  
Web : <https://kec.pelaihari.tanahlautkab.go.id/> IG : kecamatan\_pelaihari FB : Kecamatan Pelaihari

## **SURAT KEPUTUSAN CAMAT PELAIHARI NOMOR : 100.3.3/ 47 -2023/PELAYANAN-KEC.PELAIHARI**

### **TENTANG**

### **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN**

#### **CAMAT PELAIHARI**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memenuhi hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas dan untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada Kecamatan Pelaihari, dipandang perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Pelaihari tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2765) dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25);
11. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut;
12. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 116 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU : Surat Keputusan Camat Pelaihari tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan.
- KEDUA : Format Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam penetapan Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pelaihari

Pada tanggal : 19 Juni 2023

CAMAT PELAIHARI,



AGUS SETIYO, SSTP, M.M  
Pembina (IV/a)

19850808 200412 1 001

PERYARATAN PENANGANAN PENGADUAN		
No.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Laporan ketidakpuasan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2. Surat/SMS pengaduan 3. Laporan tertulis/tidak tertulis (baik lewat media sosial/media lainnya)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pemohon/masyarakat/pengguna layanan mengajukan laporan ketidakpuasan dalam bentuk surat (melalui hasil survei/SMS/Media Online/Media lainnya) dan diadakan rapat internal untuk menindaklanjuti laporan ketidakpuasan pemohon
3.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai jenis laporan (paling sedikit 60 menit dan paling lama 10-17 hari kerja sejak diterimanya laporan)
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara lisan, kotak saran dan atau media sosial serta nomor WA yang selanjutnya akan dibahas dalam rapat internal Instagram : kecamatan_pelaihari Fb : Kecamatan Pelaihari Nomor WA : 0812 5511 2023
<b>Manufacturing</b>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 116 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Buku register 2. Disposisi 3. Perangkat komputer
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai prosedur penanganan pengaduan yang baik dan benar sesuai peraturan pemerintah daerah dan norma dimasyarakat
10.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang dari Camat mengawasi Kasi dan Kasi mengawasi Staf/Petugas Pelayanan
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang (kemudian didiskusikan dengan peserta rapat internal kecamatan)

12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan pelayanan yang mudah, tepat waktu, dan transparan.</li> <li>- Meningkatkan profesionalisme aparatur dengan peningkatan kompetensi, kedisiplinan, ketelitian, keramahan, rasa tanggung jawab dan tertib administrasi.</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Pengaduan akan dijamin pelaksanaannya</li> <li>- Ruang Tunggu dijamin kenyamanannya</li> <li>- Tempat parkir yang luas dan aman</li> <li>- Tersedianya tempat cuci tangan dan handsanitizer</li> </ul>



KAMAT PELAIHARI,

**AGUS SETIYO, SSTP, M.M**  
 Pembina (IV/a)  
 NIP. 19850808 200412 1 001

*Sy*