



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG  
**KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN**

Jalan Raya Sedau Kode Pos 79151  
SINGKAWANG

---

KEPUTUSAN CAMAT SINGKAWANG SELATAN

NOMOR 51 TAHUN 2019

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN SERTA PADA  
KELURAHAN SEDAU, SIJANGKUNG, PANGMILANG DAN SAGATANI

CAMAT SINGKAWANG SELATAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat : 1. 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);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang

Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51);
10. Peraturan Walikota Nomor 74 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kecamatan Singkawang Selatan serta Pada Kelurahan Sedau, Sijangkung, Pangmilang dan Sagatani.

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
- f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
- g. Format Buku Pengaduan.

- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Singkawang.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Singkawang  
Pada tanggal 1 Agustus 2019

CAMAT



Drs. H. ELMIN, MH  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19621108 198903 1 007

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN CAMAT SINGKAWANG SELATAN  
NOMOR 51 TAHUN 2019  
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN  
SINGKAWANG SELATAN SERTA PADA KELURAHAN SEDAU, SIJANGKUNG,  
PANGMILANG DAN SAGATANI

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Kecamatan Singkawang Selatan, Kelurahan Sedau, Kelurahan Sijangkung, Kelurahan Pangmilang dan Kelurahan Sagatani.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada lokasi sebagai berikut:
    1. Kecamatan Singkawang Selatan di Ruang Kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Singkawang Selatan;
    2. Kelurahan Sedau di Ruang Kerja Sekretaris Kelurahan Sedau;
    3. Kelurahan Sijangkung di Ruang Kerja Sekretaris Kelurahan Sijangkung;
    4. Kelurahan Pangmilang di Ruang Kerja Sekretaris Kelurahan Pangmilang;
    5. Kelurahan Sagatani di Ruang Kerja Sekretaris Kelurahan Sagatani.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di ruang tunggu pelayanan.
  - c. Email :
    1. Kecamatan Singkawang Selatan : selatan.singkawang5150@gmail.com
    2. Kelurahan Sedau : kelurahansedau01@gmail.com
    3. Kelurahan Sijangkung : sijangkung@singkawangkota.go.id
    4. Kelurahan Pangmilang : hebatpangmilang@yahoo.com
    5. Kelurahan Sagatani : sagatanisingkawangselatan@gmail.com
  - d. Telp / SMS / WA :
    1. Kecamatan Singkawang Selatan : 0895372655208
    2. Kelurahan Sedau : 081352019752
    3. Kelurahan Sijangkung : 085752840032
    4. Kelurahan Pangmilang : 085654843314
    5. Kelurahan Sagatani : 082141515741

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Kecamatan Singkawang Selatan :
  - a) GUNAWAN, S.STP, NIP. 19910110 201507 1 001, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
  - b) AINUL LISA, S.S, NIP. 19821125 201001 2 021, Staf / Pelaksana.
2. Kelurahan Sedau :
  - a) MULDIARTO, NIP. 19680623 198903 1 006, Sekretaris Kelurahan.
  - b) KUSTANTO, NIP. 19620729 199103 1 005, Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban.
3. Kelurahan Sijangkung :
  - a) HILDAYANI, S.S, NIP. 19811023 201201 2 016, Sekretaris Kelurahan.
  - b) MARSIANUS YASEN, NIP. 19700807 201212 1 001, Staf / Pelaksana.

- 4. Kelurahan Pangmilang :
  - a) M. ISA ANSORI, A.Md, NIP. 19781010 200502 1 007, Sekretaris Kelurahan.
  - b) SUPARMAN, NIP.19690921 201212 1 001, Staf / Pelaksana.
- 5. Kelurahan Sagatani :
  - a) HENDRI, NIP. 19640911 198702 1 003, Sekretaris Kelurahan.
  - b) PETRUS RUDI, NIP. 19730520 201212 1 001, Staf / Pelaksana.

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

- 1. Kecamatan Singkawang Selatan :
  - a) OLYANTI, A.Md, NIP. 19630419 198612 2 001, Sekretaris Kecamatan.
  - b) AINI, SH, NIP. 19680328 198811 1 001, Kepala Seksi Pemerintahan.
- 2. Kelurahan Sedau :
  - a) DARWIS, SH, NIP. 19670801 199310 1 004, Lurah Sedau.
- 3. Kelurahan Sijangkung :
  - a) HASANUDDIN, NIP. 19630921 198603 1 015, Lurah Sijangkung.
- 4. Kelurahan Pangmilang :
  - a) INDRA GUNAWAN, SH, NIP. 19700927 199201 1 001, Lurah Pangmilang.
- 5. Kelurahan Sagatani :
  - a) MUHAMMAD NAZIRI, S.I.P, NIP. 19751201 200312 1 010, Lurah Sagatani.

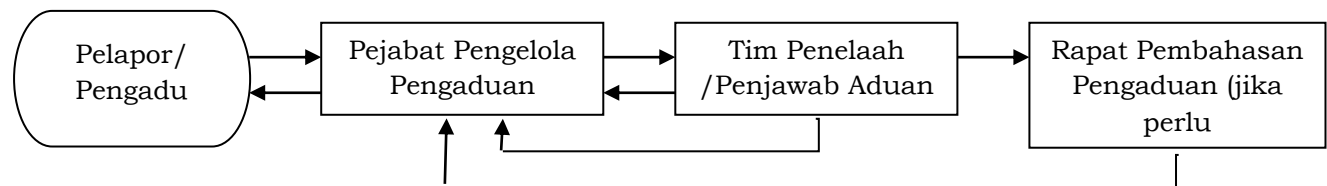
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

- 1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
- 2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
- 3. Mencantumkan nomor kontak (No.HP / SMS / Email).

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

- 1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
- 2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
- 3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
- 4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
- 5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama pelapor	:			
Nomor telepon / HP	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal kejadian	:			
Mekanisme pengaduan	:			
Isi pengaduan	:			
Nama terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

Ditetapkan di Singkawang  
Pada tanggal 1 Agustus 2019

CAMAT



Drs. H. ELMIN, MH  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19621108 198903 1 007