



# **PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH**

## **KECAMATAN CAMBAI**

Jl. Jendral Sudirman KM. 10 Kelurahan Cambai Kecamatan Cambai  
Kota Prabumulih - SUMSEL

### **KEPUTUSAN CAMAT CAMBAI**

NOMOR : 800 / 20 / KPTS/KEC.CAMBAI/ I /2024

#### **TENTANG**

### **PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN CAMBAI TAHUN 2024**

#### **CAMAT CAMBAI**

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara pelayanan public diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, perlu diatur dan ditetapkan dengan keputusan Camat Cambai Kota Prabumulih, tentang Pembentukan tim dan prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat pada Kecamatan Cambai Kota Prabumulih.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Prabumulih (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4113);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
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 terakhir dengan Undang Undang Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua diatas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah ( Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5679 );
4. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Prabumulih (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2016 Nomor 9);
5. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Tahun 2019 Nomor 4);
6. Peraturan Ombudsman Nomor 22 tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333).
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map-system Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024

8. Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 170 tahun 2023 Tentang Pedoman Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023.

### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim dan Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Cambai Kota Prabumulih sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana sebagaimana 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, teknologi informasi, seperti : telepon, faksimili, website, surat elektronik (e-mail), media penyiaran, layanan pesan singkat (SMS/Short Message Service), atau jejaring sosial dan sejenisnya(Facebook dan Instagram Kecamatan Cambai)
- KETIGA** : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Camat Cambai.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perubahan dan/ atau perbaikan seperlunya apabila di kemudian hari ternyata dapat kekeliruan di dalamnya.

Ditetapkan di : Prabumulih  
Pada tanggal : 28 Januari 2024  
**CAMAT CAMBAI**



**DENI TRIANZA, SH. M.Si**  
**NIP.19810930201001100**



Lampiran I  
KEPUTUSAN CAMAT  
NOMOR : 000/ 20 /KPTS/KEC.CAMBAI/ I /2024  
TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA KECAMATAN CAMBAI  
PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH

**SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA  
KECAMATAN CAMBAI KOTA PRABUMULIH**

No	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	Camat Cambai	Penanggung Jawab	
2	Sekretaris Camat	Ketua	
3	Kasi Pelayanan Umum (Paten)	Sekretaris	
4	Kasi Pemerintahan	Anggota	
5	Kasi Trantib Pada Kecamatan Cambai	Anggota	
6	Staf Pada Kecamatan Cambai	Anggota	1. Sulmiyati, SH 2. Jasi Kusman, SE 3. Aria Patma Juita, SE

CAMAT CAMBAI

  
DENI TRIANZA, SH. M.Si  
NIP.19810930201001100