



පිම්බි ක්‍රීඩා ක්‍රීඩා පාලන කමිටු  
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
කිසිවක් නොවේ  
KECAMATAN BANJAR

රජයේ සේවයේ - සිංගරාජා පාරේ (0362) 92503, කේ.පො. 81152  
Jalan Seririt - Singaraja, Telepon: (0362) 92503, Kode Pos: 81152  
website : [www.banjar.bulelengkab.go.id](http://www.banjar.bulelengkab.go.id) e-mail : [camatbanjar53@gmail.com](mailto:camatbanjar53@gmail.com)

**KEPUTUSAN CAMAT BANJAR**

**NOMOR: 20 / KCB / 2024**

**TENTANG**

**TIM PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR CAMAT BANJAR KABUPATEN BULELENG**

**CAMAT BANJAR,**

- Menimbang** : a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada standar Pelayanan maka perlu disusun Tim Pengelola 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 b perlu ditetapkan dengan Keputusan Camat Banjar;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1170);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

#### MEMUTUSKAN

**Menetapkan :**

**KESATU** : Tim Pengelola Pengadua dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan pengaduan online pada Kantor Camat Banjar, Kabupaten Buleleng dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan Camat ini.

**KEDUA** : Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu meliputi :

**1. Pembina**

- a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengaduan Pelayanan Publik di Kecamatan Banjar yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran yang memadai;
- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kecamatan Banjar

**2. Ketua**

- a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- c. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

### 3. Anggota

- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh ketua.

### 4. Pejabat Penghubung

- a. Menginformasikan pengaduan kepada Camat selaku Pembina/Ketua/Anggota untuk ditindak lanjuti
- b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan
- c. Menjawab pengaduan dan
- d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Camat selaku Pembina Melalui Ketua.

### 5. Petugas Pengelola Pengaduan/Tim

- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan pengaduan online;
- b. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
- c. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan pengaduan online untuk diteruskan kembali apabila katagori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

**KETIGA** : Keputusan Camat ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Banjar,  
pada tanggal : 25 Maret 2024

CAMAT BANJAR,



**I Made Mardika, SE**

Pembina (IV/a)

NIP. 19670625 198602 1 001

Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Pj. Bupati Buleleng, di Singaraja;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng, di Singaraja;
3. Inspektur Daerah Kabupaten Buleleng di Singaraja;
4. Bagian Hukum Setda Kabupaten Buleleng.
5. Bagian Organisasi dan tata Laksana Setda Kabupaten Buleleng.
6. Arsip.

**LAMPIRAN : II**  
**KEPUTUSAN CAMAT BANJAR**  
**NOMOR : /KCB /2024**  
**TENTANG : PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

---

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diterima secara langsung atau tidak langsung kepada petugas Pengelola Pengaduan pada Kantor Camat Banjar;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap muka langsung kepada Petugas Pengelola di Kantor Camat Banjar.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan
  - c. SMS/BBM/WA : 087850478224  
: 081805527422
  - d. Telepon : (0361) 92503
  - e. Websate : [www.banjarbulelengkab.go.id](http://www.banjarbulelengkab.go.id)
  - f. Email : [camatbanjar53@gmail.com](mailto:camatbanjar53@gmail.com)

B. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

C. Jangka waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat lambatnya 3 Jam
2. Pengaduan bersifat normatif selambat lambatnya 5 hari kerja
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan selambat lambatnya 14 hari kerja
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat lambatnya 30 hari kerja.

CAMAT BANJAR,  
  
**I Made Mardika, SE**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19670625 198602 1 001

LAMPIRAN : I  
KEPUTUSAN CAMAT BANJAR  
NOMOR : /KCB /2024  
TENTANG : TIM SUSUSNAN KEANGGOTAAN PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK

TIM SUSUNAN KEANGGOTAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK KANTOR CAMAT BANJAR

No	Jabatan dalam keanggotaan	Jabatan dalam Kedinasan
1	Pembina/Penanggungjawab	Camat Banjar
2	Ketua	Sekretaris Kecamatan Banjar
3	Anggota	1. Kasi Paten Kecamatan Banjar 2. Kasi Sosial dan Budaya Kecamatan Banjar 3. Kasi Pembangunan Kecamatan Banjar 4. Kasi Pemerintahan Kecamatan Banjar 5. Kasi Trantib dan Satpol PP Kecamatan Banjar
4	Pejabat Penghubung	Kasubag Perencanaan Kecamatan Banjar
5	Petugas Pengelola Pengaduan	Staf Kasubag Perencanaan Kecamatan Banjar 1. Putu Agus Sanjaya.SE 2. Nyoman Noviantini SH 3. Made Budi Putrwan.SE

CAMAT BANJAR,  


**I Made Mardika, SE**

Pembina (IV/a)

NIP.19670625 198602 1 001

