PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN PONCOWARNO
Jalan Raya Poncowarno Km-1 08112665279
e-mail : pemkecponcowarno@gmail.com website : https://kec-poncowarno.kebumenkab.go.id
PONCOWARNO – 54352

KEPUTUSAN CAMAT PONCOWARNO
NOMOR : 700.1.2.4/ .19.. TAHUN 2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN PONCOWARNO KABUPATEN KEBUMEN

CAMAT PONCOWARNO,

Menimbang :

a. bahwa sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara pelayanan publik 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, maka perlu ditetapkan pembentukan tim dan prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat pada Kecamatan Poncowarno Kabupaten Kebumen dengan Keputusan Camat Poncowarno;

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. 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);

Dipindai dengan CamScanner

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 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 9 Tahun 2015 tetang Perubahan Keduan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950, tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
7. 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);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 127).

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
2. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2015 Nomor 65).

Dipindai dengan CamScanner

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

KESATU : Membentuk Tim dan Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Poncowarno Kabupaten Kebumen sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas:

a. menerima pengaduan masyarakat secara langsung kepada Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan; dan
b. menerima pengaduan masyarakat secara tidak langsung kepada Penyelenggara Pelayanan Publik 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.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mengacu pada Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

KEEMPAT : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Camat Poncowarno.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Poncowarno
pada tanggal 11 Februari 2026

Plt. CAMAT PONCOWARNO

BINMAS CATUR WIBOWO

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN CAMAT PONCOWARNO
NOMOR 700.1.2.4/ 19.. TAHUN 2026
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN PONCOWARNO
KABUPATEN KEBUMEN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN PONCOWARNO
KABUPATEN KEBUMEN

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	Camat Poncowarno	Penanggungjawab	
2.	Sekretaris Camat	Ketua	
3.	Kasi Ketentraman dan Ketertiban pada Kecamatan Poncowarno	Sekretaris	
4.	Kasi Pemberdayaan Masyarakat pada Kecamatan Poncowarno	Anggota	
5.	Kasi Tata Pemerintahan pada Kecamatan Poncowarno	Anggota	
6.	Kasi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial pada Kecamatan Poncowarno	Anggota	
7.	Kasubag Perencanaan dan Keuangan pada Kecamatan Poncowarno	Anggota	
8.	Kasubag Umum dan Kepegawaian pada Kecamatan Poncowarno	Anggota	
9.	Staf / P3K pada Kecamatan Poncowarno	Anggota	1. Ikha Novianti,SE 2. Akhmad Nasirin,A.Md 3. Susiyanto

Plt. CAMAT PONCOWARNO

BINMAS CATUR WIBOWO

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN CAMAT PONCOWARNO
NOMOR 700.1.2.4/ 19.. TAHUN 2026
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN PONCOWARNO
KABUPATEN KEBUMEN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN PONCOWARNO KABUPATEN KEBUMEN

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN PONCOWARNO	NOMOR SOP	189.6 / .....
	TANGGAL PEMBUATAN	Januari 2026
	TANGGAL REVISI	Februari 2026
	TANGGAL EFEKTIF	Februari 2026
	DISAHKAN OLEH	Plt. CAMAT PONCOWARNO BINMAS CATUR WIBOWO,S.E.,M.M NIP.19741123 199703 1 003
	NAMA SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik	1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu 6. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.

Dipindai dengan CamScanner

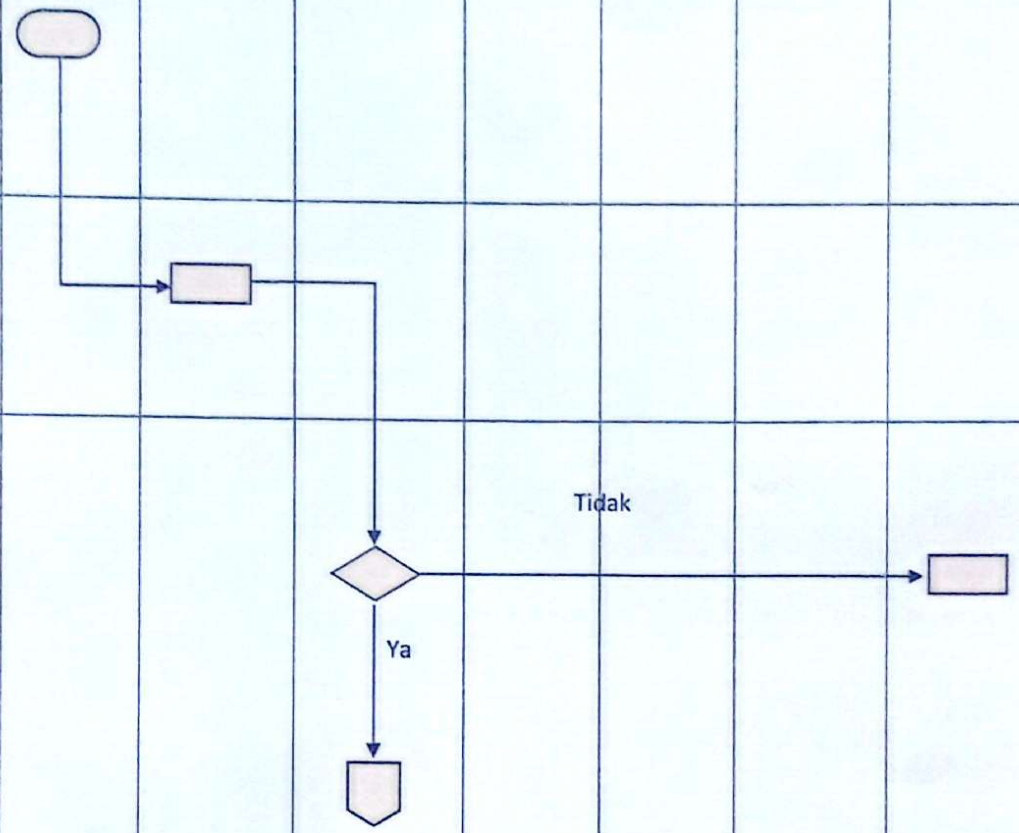
8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan	
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
1. Pelayanan Publik dalam Implementasi atas Rencana Aksi atas Pengaduan Masyarakat	Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Jika pengelolaan pengaduan masyarakat ini tidak diselenggarakan, maka : 1. Tugas pokok dan fungsi sebagai Penyelenggara pelayanan publik tidak berfungsi secara baik dan tidak ada realisasi atau penanganan terhadap aduan masyarakat. 2. Tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima	1. File disimpan secara manual melalui buku Register 2. File disimpan secara elektronik dalam komputer/laptop/PC

Plt. CAMAT PONCOWARNO

BINMAS GATUR WIBOWO

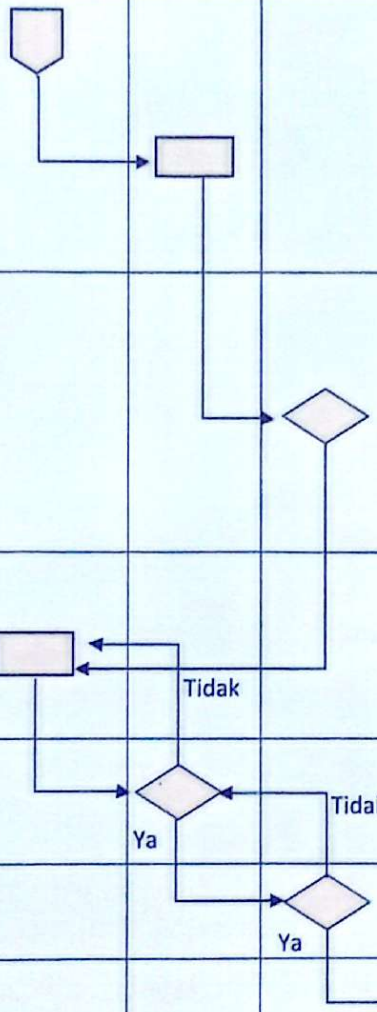
Dipindai dengan CamScanner

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekre-taris	Ketua	Penang-gungjawab	Instansi Terkait	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu menyampaikan Pengaduan Pelayanan publik kepada Petugas Pelayanan;									30 menit	Penyelesaian Pengaduan Masyarakat	Biaya Gratis
2	Petugas Pelayanan menerima Pengaduan dari masyarakat dan menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan									20 menit		
3.	Tim Pengelolaan Pengaduan mendokumenta-sikan/ mencatat pengaduan, menyelia dan merekapitulasi jenis/bentuk aduan, selanjutnya melaporkan kepada Sekretaris. Apabila sesuai Tugas Fungsi ditindaklanjuti namun apabila diluar kewenangan disampaikan kepada Instansi terkait				Tidak					30 menit		-



Dipindai dengan CamScanner

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekre-taris	Ketua	Penang-gungjawab	Instansi Terkait	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
4	Sekretaris melaporkan kepada Ketua dan merencanakan untuk dilaksanakan rapat terkait rencana aksi/tindak lanjut atas pengaduan masyarakat								-	30 menit		
5.	Pelaksanaan rapat internalisasi dan tindak lanjut teknis penyelesaian pengaduan yang dipimpin oleh Ketua atas pembahasan dan penyelesaian Pengaduan									120 menit		
6.	Pembuatan Notulen/Laporan hasil Rapat Penyelesaian Pengaduan yang telah ditindaklanjuti									120 menit		
7.	Tim Pengelola Pengaduan meminta persetujuan atas laporan hasil rapat											
8	Penandatangan laporan hasil rapat oleh Ketua											
9.	Penyampaian laporan kepada Penanggungjawab											Penyelesaian pengaduan via *Online*



Dipindai dengan CamScanner