PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN PURING
Jalan Puring-Petanahan Nomor 19, Kodepos 54383,
Telepon (0287) 6655718,
Laman kec-puring.kebumenkab.go.id,
Pos-el kecamatanpuring42@gmail.com

KEPUTUSAN CAMAT PURING
KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR : 500.12.18.2/152 TAHUN 2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN PURING KABUPATEN KEBUMEN

CAMAT PURING KABUPATEN KEBUMEN

bahwa

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan serta menyelesaikan dan menindaklanjuti aduan masyarakat;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Camat Puring Kabupaten Kebumen tentang Pengelolaan dan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen Tahun 2026.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan ...

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 Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen (Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2018 Nomor 4);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen;
11. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2015 Nomor 65).
12. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 86 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2016 Nomor 86);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Surat Keputusan Camat Puring Kabupaten Kebumen tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen Tahun 2026.

Kedua ...

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen Tahun 2026 sebagaimana tersebut pada Diktum KESATU, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab
   Bertanggungjawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat di Lingkungan Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen Tahun 2026.
2. Ketua
   - Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat;
   - Menerima laporan pengaduan dari masyarakat;
   - Menanggapi pengaduan pelayanan dari masyarakat;
   - Menyampaikan laporan berkala kepada Camat Puring Kabupaten Kebumen;
   - Bertanggungjawab atas pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen
3. Sekretaris
   - Melakukan inventarisasi dan informasi kepuasan masyarakat per-triwulan;
   - Menyiapkan rekapitulasi pengaduan masyarkat per-triwulan;
   - Menyiapkan Survey Kepuasan Masyarakat;
   - Menyiapkan komponen Standar pelayanan Publik
   - Menyiapkan administrasi pelayanan publik;
   - Menyiapkan SOP pengaduan pelayanan publik;
   - Menyiapkan laporan pelayanan publik per semester.
4. Koordinator Bidang Pelayanan Umum dan Kesos
   - Melakukan Kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Pelayanan Umum dan Kesos;
   - Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Pelayanan Umum dan Kesos;
   - Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Pelayanan Umum dan Kesos;
   - Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup pelayanan umum dan kesos.
5. Koordinator Bidang Umum dan Kepegawaian
   - Melakukan Kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Umum dan Kepegawaian;
   - Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Umum dan Kepegawaian;
   - Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Umum dan Kepegawaian;

- Melakukan ...

- Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup umum dan kepegawaian.

6. Koordinator Bidang Perencanaan dan Keuangan
   - Melakukan Kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Perencanaan dan Keuangan;
   - Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Perencanaan dan Keuangan;
   - Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Perencanaan dan Keuangan;
   - Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup perencanaan dan keuangan.
7. Koordinator Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum
   - Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum;
   - Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum;
   - Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum;
   - Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup ketentraman dan ketertiban umum.
8. Koordinator Bidang Pemberdayaan Masyarakat
   - Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Pemberdayaan Masyarakat;
   - Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Pemberdayaan Masyarakat;
   - Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Pemberdayaan Masyarakat;
   - Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup pemberdayaan masyarakat.
9. Koordinator Bidang Tata Pemerintahan
   - Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Bidang Tata Pemerintahan;

- Melakukan ...

- Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat Bidang Tata Pemerintahan;
- Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja lingkup Bidang Tata Pemerintahan;
- Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat serta kerja lingkup tata pemerintahan.

10. Anggota
- Melaksanakan dan menyiapkan laporan perkembangan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen
- Melaksanakan pengumpulan data serta penyiapan bahan dan dukungan, penyiapan kebijakan dan pelaksanan program kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen.

KETIGA : Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Prosedur dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan, Jangka Waktu Proses Pengaduan dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA angka 1,2,3, 4 dan 5 adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kebumen Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen.

KELIMA : Keputusan Camat Puring Kabupaten Kebumen ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Puring
pada tanggal 03 Februari 2026

Camat Puring
Kabupaten Kebumen,

Turisno

Lampiran : Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen
Nomor : 500.12.18.2/152 TAHUN 2026
Tanggal : 03 Februari 2026

PROSEDUR DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi:
   a. Identitas pelapor/pengadu jelas,
   b. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
2. Pelapor menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan;
3. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
   a. Media Pengaduan Langsung yaitu Petugas Pelayanan/Front Office
   b. Media Pengaduan Tidak Langsung yaitu:

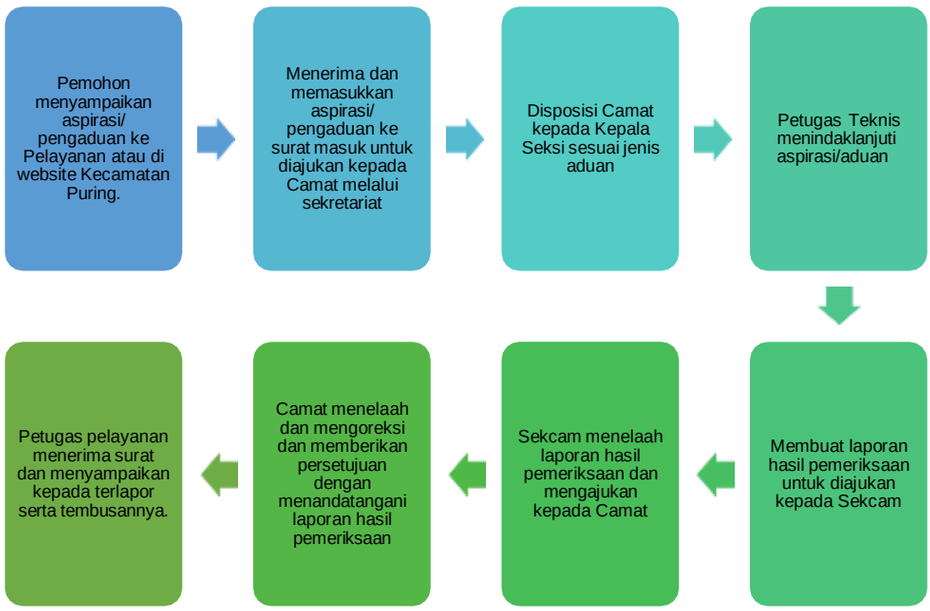
No	Platform	Alamat/Akun
1	Email	kecamatanpuring42@gmail.com
2	Facebook	Kecamatan Puring
3	Instagram	kecamatan.puring
4	Lapor Cepat Bupati	laporbup.kebumenkab.go.id
5	Lapor Gub	laporgub.jatengprov.go.id
6	SP4N Lapor	www.lapor.go.id
7	Telepon	(0287) 6655718
8	Nomor Whatsapp Pelayanan	0821 3300 7954

4. Tata cara Pengelolaan Pengaduan:
   a. Pemohon menyampaikan aspirasi/ pengaduan ke Pelayanan atau di website Kecamatan Puring.
   b. Menerima dan memasukkan aspirasi/ pengaduan ke surat masuk untuk diajukan kepada Sekcam
   c. Menerima dan memasukkan aspirasi/ pengaduan ke surat masuk untuk diajukan kepada Camat.
   d. Memberikan disposisi kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan
   e. Menerima dan menindaklanjuti disposisi dari Camat
   f. Melakukan pengecekan objek/lokasi di lapangan
   g. Membuat draf hasil pemeriksaan objek/lapangan
   h. Memberikan koreksi dan persetujuan draft hasil pemeriksaan objek/lapangan dan meminta persetujuan Sekcam
   i. Menelaah draft dan mengajukan kepada Camat

j. Menelaah ...

j. Menelaah dan mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf final hasil pemeriksaan
k. Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya.

5. Alur Pengelolaan Pengaduan



6. Jangka Waktu Proses Pengaduan
a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

7. Format Buku Pengaduan

No	Hari/ Tanggal	Nama (No.HP)	Alamat	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	TTD	
						Pelapor	Penerima

Ditetapkan di Puring
pada tanggal 03 Februari 2026

Camat Puring
Kabupaten Kebumen,

Turisno

Lampiran : Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen
Nomor : 500.12.18.2/152 TAHUN 2026
Tanggal : 03 Februari 2026

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	NAMA	JABATAN DINAS	JABATAN DALAM TIM
1	Turisno, S.Sos	Camat Puring	Penanggung Jawab
2	Yamoto, S.KM.,M.Si	Sekretaris Kecamatan Puring	Ketua
3	Timbul Pawitno, S.Sos	Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial	Koordinator Bidang Pelayanan Umum dan Kesos
4	Rokhmat	Plt. Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Koordinator Bidang Umum dan Kepegawaian
5	Puji Haryanti, S.Sos	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	Koodinator Bidang Perencanaan dan Keuangan
6	Marsimin, S.IP	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Koordinator Bidang Pemberdayaan Masyarakat
7	Bibit Kurniawan, S.Pd.,M.M.	Kepala Seksi Tata Pemerintahan	Koordinator Bidang Tata Pemerintahan
8	Umi Niswatus Sangadah, A.Md	Arsiparis Terampil	Sekretaris
9	Rahmi Fitrohwati, A.Md.Akun	Pengolah Data dan Informasi	Anggota
10	Eka Wahyuni, S.Tr.Ak	Perencana Ahli Pertama	Anggota
11	Yoga Wijanarko, S.E	Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Pertama	Anggota

Ditetapkan di Puring
pada tanggal 03 Februari 2026

Camat Puring
Kabupaten Kebumen,

Turisno