



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

KECAMATAN MUARA JAWA

Jalan Ir. Soekarno Nomor 58 Kelurahan Muara Jawa Ulu
Website : www.muarajawa.id e-mail : kecmuarajawa2020@gmail.com Kodepos 75261

KEPUTUSAN CAMAT MUARA JAWA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Nomor : B-17/SET.UKK-M.JAWA/600.4.16.1/07/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN KANTOR KECAMATAN MUARA JAWA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Camat Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara ;

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme perlu diberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran dan/atau penyimpangan dilingkungan Kecamatan Muara Jawa;

b. bahwa untuk melakukan penanganan pengaduan mengenai pelayanan yang diterima Kecamatan Muara Jawa perlu ditetapkan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Masyarakat di lingkungan kantor Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara;

b. bahwa untuk maksud tersebut pada butir a, b perlu ditetapkan dengan keputusan Camat;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

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. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);

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 Republik Indonesia 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 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 Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2016 Nomor 73);
9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Kecamatan (Berita Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2016 Nomor 69);
10. Keputusan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 188.45/134/427.12/2018 tentang Organisasi Pemerintahan Daerah yang diusulkan sebagai zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani dilingkungan pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.

Memperhatikan : Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi instansi Pemerintah.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN PERTAMA

: Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara, sebagaimana dalam Lampiran 1 (satu) Keputusan ini.

KEDUA

: Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Muara Jawa mempunyai tugas :
a. Menerima dan mengadministrasi pengaduan;
b. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan pengaduan;
c. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima dan/atau;
d. Menyampaikan hasil telaah kepada Camat Muara Jawa.

Admin PPID mempunyai tugas mengelola pengaduan melalui Email : pengaduanlayanankec.mj@gmail.com Google Form, WhatsApp atau yang meliputi:

- a. Menerima, menginput dan mendistribusikan pengaduan;
- b. Menginput jawaban pengaduan;
- c. Meadministrasi dokumen pengaduan dan
- d. Menyampaikan laporan kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan

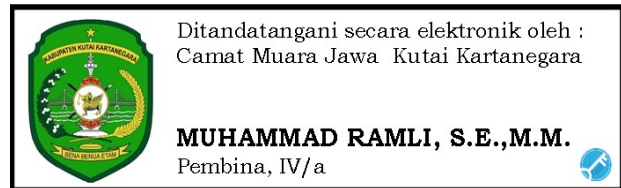
Dalam penanganan pengaduan Camat, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Muara Jawa. Admin PPID dan/atau Pegawai lainnya yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dengan penanganan pengaduan memiliki kewajiban :

- a. Laporan penelahaan, laporan prngauan dan laporan hasil audi;
- b. Memberikan kemudahan dan layanan yang baik kepada pengadu dalam menyampaikan pengaduan;
- c. Bertindak professional dan bebas dari pengaruhpihak manapun dan;
- d. Focus pada kebenaran substansi pengaduan dan tidak mengarah pada pencarian identitas pengadu.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di : **Muara Jawa**
Pada Tanggal : **01 Juli 2025**



SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

1. Sekretaris Daerah Kab. Kutai Kartanegara di – Tenggarong
2. Kepala Inspektorat Daerah Kab. Kutai Kartanegara di – Tenggarong
3. Kepala Badan Perencana Pembangunan Daerah Kab. Kutai Kartanegara di – Tenggarong
4. Arsip,

**SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
 DI LINGKUNGAN KANTOR KECAMATAN MUARA JAWA
 KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2025**

NO	NAMA/ NIP	JABATAN ORGANIK PADA SKPD	JABATAN DALAM TIM
1.	MUHAMMAD RAMLI, SE.,M.M. 19750604 200012 1 003	Camat Muara Jawa	Penanggungjawab
2.	EDY KASianto S, S.Pd 19730112 199802 1 001	Sekretaris	Ketua
3.	Hj. NORJANAH,S.Sos. 19700614 200012 2 004	Kasi Pelayanan Umum	Sekretaris merangkap Anggota Tim Kerja
4.	SYAMSUL BAHRI, S.E. 19791209 200112 1 005	Kasi Pemerintahan	Anggota Tim Pelaksana
5.	RULI HAMBRANI, S.Ag.,M.M. 19741104 200701 1 023	Kasi Trantibum	Anggota Tim Pelaksana
6.	DINA MARIANA,S.E.,M.M. 19840110 201001 2 001	Kasi PMD	Anggota Tim Pelaksana
7.	ROHANA,S.Sos 19670712 198602 2 001	Kasi Sosial	Anggota Tim Pelaksana
8.	NILA IRMAWATI, S.Mn 19760804 200312 2 007	Kasubbag Program & Keuangan	Anggota Tim Pelaksana
9.	AKMIDATUL MUSLIMAH, S.Akun 19880819 201101 2 002	Kasubbag Umum & Tata Laksana Kepegawaian	Anggota Tim Pelaksana

ADMIN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	NAMA/ NIP	JABATAN ORGANIK PADA SKPD	JABATAN DALAM TIM
1.	NOOR HASANAH 198209052007012013	Pengolah Data Dan Informasi	Admin PATEN
2.	SADDAM ABDULLAH, S.Sos 199103022025211028	Penata Layanan Operasional	Admin PPID
3.	RINA, S.E 198909092025212036	Penata Layanan Operasional	Admin Seksi Pemerintahan
4.	RIAN FAISAL, S.I.P. 199001012025211075	Penata Layanan Operasional	Admin Seksi PMD
5.	WAHYU PRAMUDIA, S.E 198108302025211012	Penata Layanan Operasional	Admin Seksi Trantibum
6.	EMMY, S.I.P 198710122025212027	Penata Layanan Operasional	Admin Seksi Sosial
7.	FAHMI NORHAYATI, S.E. 198507292025212018	Penata Layanan Operasional	Admin Subbag Program & Keuangan
8.	USMAN, S.E 198803282025211026	Penata Layanan Operasional	Admin Subbag Umum Ketatalaksanaan & Kepegawaian



Ditandatangani secara elektronik oleh :
 Camat Muara Jawa Kutai Kartanegara

MUHAMMAD RAMLI, S.E.,M.M.
 Pembina, IV/a

A. LATAR BELAKANG

Hak memperoleh pelayanan publik merupakan hak asasi manusia dan merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Dalam rangka mewujudkan kedaulatan tersebut, Pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam tatanan pelayanan publik, kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat, terutama masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Sementara itu sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya.

Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik. Terkait dengan itu, Kecamatan Muara Jawa sebagai OPD Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan penanganan pengaduan Masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
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 Republik Indonesia 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 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 Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2016 Nomor 73);
9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Kecamatan (Berita Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2016 Nomor 69);
10. Keputusan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 188.45/134/427.12/2018 tentang Organisasi Pemerintahan Daerah yang diusulkan sebagai zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani dilingkungan pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. MAKSUD

Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pengaduan Masyarakat ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara dalam penyelesaian pengaduan masyarakat melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat.

2. Tujuan

Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan untuk:

- a. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-undang Pelayanan Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap pelayanan yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik;
- b. Memberikan standar bagi Tim Penanganan Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara dalam melaksanakan pengaduan pelayanan masyarakat.

D. DESK LAYANAN PENGADUAN

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan layanan langsung melalui Desk Layanan Pengaduan Masyarakat dengan cara :

1. Datang ke Kantor Kecamatan Muara Jawa Jalan Ir. Soekarno Kel. Muara Jawa Ulu.
2. WhatsApp Centre Nomor :
3. Surat
4. Email : pengaduanlayanankec.mj@gmail.com
5. Website : www.muarajawa.id

E. WAKTU PELAYANAN

Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara dilaksanakan pada hari kerja, mulai hari Senin sampai dengan Jum'at, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Senin - Kamis
 - a. Jam layanan : 07.30 WIB – 15.30 WIB.
 - b. Istirahat, Shalat, Makan : 12. 00 WIB – 13.00 WIB
2. Jum'at
 - a. Jam layanan : 07.30 WIB – 11.00 WIB

F. PROSEDUR

1. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui tulisan, WhatsApp, Google Form, website dll.
2. Petugas/Admin Pelayanan Pengaduan Masyarakat mencatat pengaduan ke Buku register pengaduan.
3. Meneruskan pengaduan ke petugas terkait, jika pengaduan bersifat ringan langsung diselesaikan, jika bersifat berat dan kompleks diteruskan ke atasan langsung.

4. Atasan langsung atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik untuk penyelesaian pengaduan dan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat tersebut baik secara langsung, surat, telepon, sms, media elektronik dll, selanjutnya melaporkan kepada pimpinan.
5. Pimpinan jika dipandang perlu dapat menindaklanjuti dengan melakukan koordinasi dengan pihak/pejabat terkait.
6. Dibahas dalam rapat staf untuk tindakan perbaikan dan pencegahan.

