PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN AYAH
Jalan Bayawulung Nomor 2 Demangsari, Ayah,
Kebumen Kode Pos 54473 telepon (0287) 6642105
Laman www.kec-ayah.kebumenkab.go.id,
Pos-el ayahkecamatan@gmail.com

KEPUTUSAN CAMAT AYAH
NOMOR : 000.8.3.4/848 TAHUN 2026
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KECAMATAN AYAH KABUPATEN KEBUMEN

CAMAT AYAH,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel dan berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, b perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Camat Ayah Kabupaten Kebumen tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, 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 Pemerintah 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 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. 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);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan Bupati Nomor 86 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen.

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:

1. Pejabat Pengelolaan Pengaduan;
2. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
3. Prosedur dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan;
4. Jangka Waktu Proses Pengaduan;
5. Format Buku Pengaduan.

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 I Keputusan ini.

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

KELIMA : Keputusan Camat Ayah 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 : Ayah
Pada tanggal : 16 April 2026
CAMAT AYAH



BARKAH CATUR ATMAJI

Lampiran : Keputusan Camat Ayah
Kabupaten Kebumen
Nomor : 000.8.3.4/848
Tanggal : 16 April 2026

A. PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN

Nama : Ir. Abdul Fatah
NIP : 196805051994031013
Pangkat/Gol. : Penata Tk.I /III d
Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial

B. TIM PENELAAH / PENJAWAB ADUAN

1. Camat Ayah
2. Sekretaris Camat
3. Kepala Bidang Perencanaa Keuangan
4. Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian
5. Kepala Seksi Tata Pemerintahan
6. Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial
7. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
8. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban
9. Administrator Database Administrasi Kependudukan
10. Staf/Pelaksana yang menangani Media Sosial Kecamatan Ayah.

C. 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. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Camat Ayah.

3. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
   a. Tatap Muka : Masyarakat datang langsung ke Ruang Pelayanan Kecamatan Ayah
   b. Kotak Pengaduan : Kotak pengaduan yang tersedia di ruang pelayanan
   c. Website : https://kec-ayah.kebumenkab.go.id/
   d. Email : ayahkecamatan@gmail.com
   e. Media Sosial :
      Whatsapp : 082325070269; 081804700008; 085867858155; 085227810400
      Instagram : @kecamatanayah
      Facebook : kecamatanayah
      Tiktok : Kecamatan Ayah
   f. SP4N-LAPOR! : https://www.lapor.go.id

4. Tata Cara Penanganan Pengaduan:
   a. Semua Pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan;
   b. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media Whatsapp/email dan media sosial lainnya ke dalam buku

pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan;

c. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan;
d. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
e. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya;
f. Alur Penanganan Pengaduan



D. JANGKA WAKTU PROSES PENGADUAN

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1 hari kerja;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

E. FORMAT BUKU PENGADUAN

No	Hari/ Tanggal	Nama (No HP)	Alamat	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	TTD	
						Pelapor	Penerima
1.							
2.							
3.							

Ditetapkan di : Ayah
Pada tanggal : 16 April 2026
CAMAT AYAH

BARKAH CATUR ATMAJI