



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA KECAMATAN SAMARINDA KOTA

Jalan Arief Rahman Hakim No. 16 RT. 02 Kel. Sungai Pinang Luar Kode Pos 75117
Website : <http://kec-samarinda-kota.samarindakota.go.id> Email : kecsamarindakota@gmail.com

S A M A R I N D A

KEPUTUSAN CAMAT SAMARINDA KOTA NOMOR : 200/146/400.03/2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN MAKLUMAT PENGADUAN MASYARAKAT KANTOR KELURAHAN BUGIS

CAMAT

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dengan penerapan prinsip transparansi dan keterbukaan informasi, maka Kantor Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Kota perlu untuk menjangring, mengumpulkan, dan menindaklanjuti, kritik, saran maupun masukan dari masyarakat.
 - b. Bahwa untuk itu perlu dibentuk sebuah mekanisme pengaduan dan maklumat pengaduan yang dapat menjadi sarana untuk menerima, memfasilitasi dan menyelesaikan berbagai aduan, kritik dari setiap warga yang berurusan di Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Kota;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Lurah Bugis tentang tim Pengaduan masyarakat dan maklumat pengaduan masyarakat di Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Kota.

- Mengingat :
1. Undang- Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan/Kelurahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik;

7. Perda Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Perwali Kota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk pegawai yang namanya adalah NURLIANTO, S.Sos sebagai Pengelola Pengaduan pada Kantor Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Kota.

KEDUA : Tugas dan wewenang Tim Pengelola meja pengaduan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan penjelasan secara umum tentang mekanisme pengaduan sekaligus hak dan kewajiban yang harus dipatuhi warga yang dalam hal ini sebagai pengadu;
2. Berwenang memeriksa identitas warga yang mengajukan aduan dalam rangka pencatatan dalam buku aduan;
3. Menjalankan tertib administrasi pengelolaan penanganan pengaduan;
4. Menerima pengaduan yang telah memenuhi syarat untuk ditindak lanjuti sesuai ketentuan yang berlaku

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal 04 Januari 2026 dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan dan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Surat Keputusan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Samarinda,
Pada Tanggal : 21 APRIL 2026



Camat,
Hj. Handayani, S.Sos, MM.
NIP. 19691020 199003 2005

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

Samarinda, 02 Januari 2026

Plt. Lurah Bugis



NURLIANTO, S.Sos

NIP. 198008081999031002

MAKLUMAT

PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

**“KAMI SIAP MENERIMA DAN
MENINDAKLANJUTI PENGADUAN
MASYARAKAT SESUAI DENGAN STANDAR
UNTUK MEINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN”**

Samarinda, 02 Januari 2026

Plt. Lurah Bugis



NURLIANTO, S.Sos

NIP. 198008081999031002