



**PEMERINTAH KOTA BIMA  
KECAMATAN RASANA E TIMUR**

**Jl. Lintas Bima – Sape Kel. Kodo, Kota Bima Kode Pos : 84112**

*Email : camat.rastim@gmail.com.*

**KEPUTUSAN CAMAT RASANA E TIMUR**

Nomor : 02.1b / CRT / I /2022

**TENTANG**

**PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN, SANKSI DAN KONPENSASI  
KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI  
KECAMATAN RASANA E TIMUR KOTA BIMA**

- Menimbang : a. Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kecamatan Rasanae Timur Kota Bima maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik;
- b. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan atas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna ewujudkan pelayanan yang prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan maklumat pelayanan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan maklumat pelayanan dan kompensasi keterlambatan/kesalahan pelayanan administrasi Kecamatan Rasanae Timur Kota Bima.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Tahun 2008 Nomor 4846);
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. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Adminitrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4188);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Survei kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik).

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN, SANKSI DAN KOMPENSASI KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN**

KESATU : Menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut:  
**“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan, memberikan pelayanan sesuai kewajiban dan melakukan perbaikan secara terus menerus”**

- KEDUA** : 1. Penyampaian informasi ketidaksesuaian standar pelayanan yang diterima sebagaimana butir KESATU dapat melalui:
- a. Tim Pengelola Pengaduan Kecamatan Rasanae Timur, yang merupakan petugas khusus yang kompeten untuk menangani pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.
  - b. Pelayanan pengaduan menggunakan sarana dan prasarana dapat disampaikan melalui Website: <https://rasanaetimur.bimakota.go.id/> bisa juga melalui kanal berikut :
    - 1) Email : [camat.rastim@gmail.com](mailto:camat.rastim@gmail.com).
    - 2) Telepon : 0823-4143-0431
    - 3) Whatsapp : 0823-4143-0431
    - 4) Facebook : Kecamatan Rasanae Timur
2. Pengaduan Memuat :
- a. Identitas Pelapor;
  - b. Identitas Terlapor jelas;
  - c. Dugaan perbuatan yang dilanggar jelas;
  - d. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan yang disampaikan;
  - e. Meskipun pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap, namun apabila informasi pengaduan logis dan memadai, pengaduan dapat ditindaklanjuti.
3. Hak-hak Pelapor :
- a. Mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitasnya;
  - b. Mendapatkan kesempatan untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
  - c. Mendapatkan informasi mengenai tahapan laporan/pengaduan yang didaftarkannya;
  - d. Mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan terlapor dalam pemeriksaan; dan
  - e. Mengajukan bukti untuk memperkuat pengajuannya.
4. Hak-hak Terlapor :
- a. Membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan mengajukan saksi dan alat bukti lain;
  - b. Mendapatkan kesempatan untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
  - c. mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan pelapor dalam pemeriksaan; dan
  - d. Mendapatkan surat keterangan yang menyatakan bahwa pengaduan atas dirinya tidak terbukti.
- KETIGA** : Sanksi pelayanan yang diberikan apabila telah terbukti terdapat ketidaksesuaian standar pelayanan sebagaimana butir KESATU dapat berupa dan tidak terbatas pada hal-hal berikut;
1. Permintaan maaf serta penjelasan secara tertulis kepada pengguna layanan;
  2. Menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- KEEMPAT** : Kompensasi pelanggan yang diberikan apabila telah terbukti terdapat ketidaksesuaian standar pelayanan sebagaimana butir KESATU dapat berupa dan tidak terbatas pada hal-hal berikut ini:
1. Memberikan prioritas perbaikan layanan penerbitan untuk layanan yang sedang berjalan;
  2. Memberikan Prioritas untuk layanan penerbitan berikutnya.
- KELIMA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh jajaran pelaksana pelayanan Kecamatan Rasanae Timur wajib memperhatikan ketentuan

pertaturan dan perundang-undangan yang berlaku.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kota Bima  
Pada Tanggal : Januari 2022

---

CAMAT RASANA E TIMUR,

**MUHAMMAD SAID, SE**

(Pembina / IV.a)

NIP. 196604071990031007

Tembusan : disampaikan kepada Yth. :

1. Walikota Bima di Raba;
2. Inspektur Inspektorat Kota Bima di Raba;
3. Kepala BPKAD Kota Bima di Raba;
4. Kepala BAPPEDA Litbang Kota Bima di Raba;
5. Kepala Bagian Hukum Kota Bima di Raba;
6. Arsip.