



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
KECAMATAN LUMAJANG

Jalan Achmad Yani Nomor : 9 Telepon (0334) 881127  
Email : kec lumajang@lumajangkab.go.id  
L U M A J A N G - 67316

KEPUTUSAN CAMAT LUMAJANG  
NOMOR : 188.45/14/427.90/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
KECAMATAN LUMAJANG

CAMAT LUMAJANG

- Menimbang :
- a. bahwa untuk peningkatan Pelayanan Publik dan agar lebih optimal dalam memfasilitasi Penanganan Pelayanan Publik perlu komitmen tinggi dari aparatur dalam rangka menerapkan sendi-sendi kebijakan pelayanan yang baik dan bermartabat;
  - b. bahwa dalam memberikan pelayanan, dibutuhkan Tim yang akan menangani permasalahan yang terjadi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat;
  - c. bahwa dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b maka dipandang perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Lumajang yang ditetapkan dengan Keputusan Camat Lumajang.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah – Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur;
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah;
  5. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan;
  6. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
  7. Intruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah;
  8. Intruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
  9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Pelayanan;
11. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 96 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan;
14. Instruksi Bupati Lumajang Nomor 02 Tahun 2005 tentang Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang;
15. Instruksi Bupati Lumajang Nomor 04 Tahun 2006 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operating Procedures ( SOP );
16. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Lumajang dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini ;

KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :

1. PENGARAH :

Pengarah adalah Kepala OPD, dalam hal ini Camat bertugas :

- Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan layanan masyarakat;
- Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Lumajang;
- Melakukan koordinasi dengan instansi lain yang terkait masalah yang diadukan masyarakat.

2. KETUA :

Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah Sekretaris Kecamatan Lumajang, yang bertugas :

- Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Lumajang;
- Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Lumajang;
- Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat Kecamatan Lumajang.

3. SEKRETARIS :

- Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan aduan masyarakat Kecamatan Lumajang;
- Menyusun laporan atas jawaban terhadap aduan dari masyarakat Kecamatan Lumajang.

4. ANGGOTA :

- Menerima aduan masyarakat baik melalui kotak saran, SMS, telephon, website ataupun email;
- Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokoknya masing – masing;
- Mengajukan aduan masyarakat kepada Ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.

KETIGA : Pengaduan dari masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan sarana, sebagai berikut :

1. Kotak Saran/Pengaduan;
2. SMS;
3. Telephon;
4. Website;
5. Email.

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum kesatu bertanggungjawab dan melaporkan kegiatannya kepada Camat Lumajang.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Lumajang  
Pada tanggal : 24 Januari 2022

  
Drs. DEDWI SUPRAPTO, M.Si  
NIP. 19701218 199101 1 002

Lampiran Keputusan Camat Lumajang  
Nomor : 188.45/14/427.90/2022  
Tanggal : 24 Januari 2022

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
KECAMATAN LUMAJANG

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM LEMBAGA/INSTANSI
1	PENGARAH	CAMAT
2	KETUA	SEKRETARIS KECAMATAN
3	SEKRETARIS	KASI PELAYANAN UMUM
4	ANGGOTA	KASI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
5	ANGGOTA	KASI PEMERINTAHAN
6	ANGGOTA	KASUBBAG. UMUM DAN KEPEGAWAIAN
7	ANGGOTA	KASUBBAG. KEUANGAN

CAMAT LUMAJANG  
PEMERINTAH KABUPATEN  
KECAMATAN  
LUMAJANG



Drs. DEDWI SUPRAPTO, M.Si  
NIP. 19701218 199101 1 002