



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 : 188.45/15/427.90/2022

TENTANG

PENETAPAN PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
KECAMATAN LUMAJANG

CAMAT LUMAJANG,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk peningkatan Pelayanan Publik dan agar lebih optimal dalam memfasilitasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik perlu komitmen tinggi dari aparatur dalam rangka menerapkan sendi-sendi kebijakan pelayanan yang baik dan bermartabat ;
 - b. bahwa dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka dipandang perlu penetapan prosedur pengelolaan pengaduan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Lumajang dengan Keputusan Camat Lumajang.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme;
 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 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah 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 Standar Pelayanan;

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

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang.

KEDUA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dimaksud untuk mempermudah dan mempercepat dalam hal penanganan pengaduan masyarakat.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana diktum KESATU adalah :

1. Menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, surat, online dll ;
2. Pencatatan pengaduan ke dalam register pengaduan ;
3. Meneruskan pengaduan kepada Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kecamatan ;
4. Pembahasan pengaduan melalui :
 - a. Koordinasi Tim
 - b. Survey/Permintaan konfirmasi/klarifikasi kepada pihak terkait
5. Selesai, menyimpan/mengarsipkan surat pengaduan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Lumajang
Pada tanggal : 24 Januari 2022


CAMAT LUMAJANG
KECAMATAN LUMAJANG
Drs. DEDWI SUPRPTO, M.Si
NIP. 19701218 199101 1 002