



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
KECAMATAN PASRUJAMBE**

Jalan Raya Pagowan Telp./Fax. (0334) 610836  
Email: [pasrujambekecamatan@gmail.com](mailto:pasrujambekecamatan@gmail.com)  
PASRUJAMBE 67362

KEPUTUSAN CAMAT PASRUJAMBE  
Nomor : 188 / *Sp.* / 427.91 / 2024

TENTANG

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT KECAMATAN PASRUJAMBE  
KABUPATEN LUMAJANG**

**CAMAT PASRUJAMBE,**

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik harus seiring dengan harapan masyarakat.;
- b. sebagai upaya untuk memberikan perlindungan masyarakat perlu dibentuk Tim Penanganan pengaduan masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang pelaksanaan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
17. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
18. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
19. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
21. Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.
22. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur tetap pelaksanaan tugas fungsi aparatur dilingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang.

#### MEMUTUSKAN

Memperhatikan :

**KESATU** : Tim Penanganan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPORI) pada Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Camat ini.

**KEDUA** : Tugas Tim sebagaimana dimaksud diktum Kesatu, untuk

1. Pembina
  - a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;

- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kecamatan Pasrujambe.
2. Ketua
    - a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
    - b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
    - c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
  3. Anggota
    - a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
    - b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
    - c. melaksanakan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
    - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina;
    - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.
  4. Pengelola Pengaduan / Tim Admin
    - a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!);
    - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah, Satuan Kerja dan/atau pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
    - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
    - d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
    - e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
  5. Pejabat Penghubung
    - a. menginformasikan pengaduan kepada Camat, Satuan Kerja dan/atau pejabat dilingkungan masing-masing untuk ditindaklanjuti;
    - b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
    - c. menjawab pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara, Satuan Kerja dan/atau pejabat dilingkungan masing-masing;

- d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara, Satuan Kerja dan/atau pejabat di lingkungan masing-masing.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Pasrujambe  
Pada tanggal : 31 Desember 2023



Lampiran : Keputusan Camat Pasrujambe

Nomor : 188 / 92- / 427.91/2024

Tanggal : 31 Desember 2023

**TIM SUSUNAN KEANGGOTAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
KECAMATAN PASRUJAMBE**

NO.	JABATAN	JABATAN DALAM LEMBAGA
I. a.	Pembina / Penanggung Jawab	Camat Pasrujambe
b.	Ketua	Sekertaris Kecamatan Pasrujambe
c.	Anggota	Kasi Pelayanan Umum
		Staf Pelayanan Umum

**II. Pengelola Pengaduan/Tim Admin**

NO.	Instansi	Jabatan
1.	Pelayanan Umum	Operator PATEN Pelayanan Umum
		Operator Landuk Tamat Dispendukcapil

**III. Pejabat Penghubung**

NO.	Instansi	Jabatan
1.	Desa Pasrujambe	Kepala Desa Pasrujambe
2.	Desa Jambekumbu	Kepala Desa Jambekumbu
3.	Desa Sukorejo	Kepala Desa Sukorejo
4.	Desa Jambearum	Kepala Desa Jambearum
5.	Desa Kertosari	Kepala Desa Kertosari
6.	Desa Pagowan	Kepala Desa Pagowan
7.	Desa Karanganom	Kepala Desa Karanganom

**CAMAT PASRUJAMBE**  
PEMERINTAH KABUPATEN  
KECAMATAN PASRUJAMBE  
MUHAMMAD SAIFUL, S.AP  
NIP. 19720202 199803 1 010