



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

KECAMATAN PASIRIAN

Jalan Raya Pasirian No. 142 Telp. (0334)571003
PASIRIAN - 67372

KEPUTUSAN CAMAT PASIRIAN

NOMOR : 188.45/106 / 427.99/2019

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN KANTOR KECAMATAN PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG

CAMAT PASIRIAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme perlu diberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran dan/atau penyimpangan dilingkungan Kecamatan Pasirian;
- b. bahwa untuk melakukan penanganan pengaduan mengenai pelayanan yang diterima Kecamatan Pasirian perlu ditetapkan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Masyarakat dilingkungan kantor kecamatan pasirian kabupaten lumajang;
- c. bahwa untuk maksud tersebut pada butir a, b perlu ditetapkan dengan keputusan Camat.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme ;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara ;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional ;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ;

8. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 17 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2018;
10. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat;
11. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/134/427.12/2018 tentang Organisasi Pemerintah Daerah yang diusulkan sebagai zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan pemerintah Kabupaten Lumajang.

Memperhatikan : Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan pengaduan Masyarakat bagi instansi Pemerintah

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang Tahun Anggaran 2019, sebagaimana dalam Lampiran 1 (satu) Keputusan ini.

KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Pasirian mempunyai tugas :

- a. Menerima dan mengadministrasi pengaduan
- b. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan pengaduan
- c. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima dan/atau ;
- d. Menyampaikan hasil telaah kepada Camat Pasirian

Admin PPID mempunyai tugas mengelola pengaduan melalui Email : kecamatanpasirian@gmail.com atau yang meliputi :

- a. Menerima, menginput dan mendistribusikan pengaduan;
- b. Menginput jawaban pengaduan;
- c. Mengadministrasi dokumen pengaduan dan
- d. Menyampaikan laporan kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan

Dalam penanganan pengaduan Camat, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Pasirian, Admin PPID dan/atau Pegawai lainnya yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dengan penanganan pengaduan memiliki kewajiban :

- a. Memberikan perlindungan dengan menjaga kerahasiaan identitas pengadu, informasi pengaduan, isi pengaduan,

- laporan penelahaan, laporan penanganan pengaduan dan laporan hasil audit ;
- b. Memberikan kemudahan dan layanan yang baik kepada pengadu dalam menyampaikan pengaduan ;
 - c. Bertindak professional dan bebas dari pengaruh pihak manapun; dan
 - d. Focus pada kebenaran substansi pengaduan dan tidak mengarah pada pencarian identitas pengadu.

KETIGA

- : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Tahun 2019, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pasirian
Pada tanggal : 4 April 2019



CAMAT PASIRIAN

DONDY SUHARTO, S.IP, M.Si
NIP. 196704081986021001

LAMPIRAN 1 : Keputusan Camat Pasirian
Nomor :188.4/ /427.99/2019
Tanggal : 4 April 2019

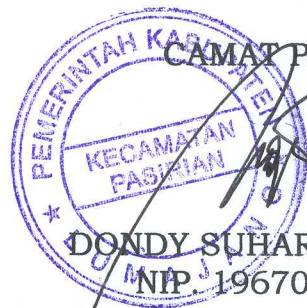
**SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN
KANTOR KECAMATAN PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG TAHUN 2019**

No.	Nama	Jabatan
1.	Penanggung Jawab	Camat
2.	Ketua	Sekretaris Camat
3.	Sekretaris	Kasi Pelayanan Umum
3.	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa	Anggota
4.	Kasi Pemerintahan	Anggota
5.	Kasi Ekonomi dan Pembangunan	Anggota
6.	Kasi Ketertiban Umum	Anggota

ADMIN PPID

No.	Nama	Jabatan
1.	Djodit Nurtjahjudi	Admin PPID
2.	Anggara Widi	Admin PPID

Ditetapkan di : Pasirian
Pada tanggal : 24 Mei 2019



DONDY SUHARTO, S.IP, M.Si
NIP. 1967040819860

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN CAMAT PASIRIAN

NOMOR : 188.45/ /427.99/2019

TANGGAL : 4 April 2019

A. LATAR BELAKANG

Hak memperoleh pelayanan publik merupakan hak asasi manusia dan merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Dalam rangka mewujudkan kedaulatan tersebut, Pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam tatanan pelayanan publik, kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat, terutama masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Sementara itu sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik. Terkait dengan itu, Kecamatan Pasirian sebagai OPD Pemerintah Kabupaten Lumajang menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan penanganan pengaduan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

B. DASAR HUKUM

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 2009 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. Instruksi Presiden Nomor 7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah;
8. Instruksi 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 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 86 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan;
13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang;
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 Procedure (SOP);
16. Keputusan Bupati Lumajang Nomor: 188.45/325/427.12/2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang dalam penyelesaian pengaduan masyarakat melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat.

2. Tujuan

Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan untuk :

- a. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-undang Pelayanan Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap pelayanan yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik.
- b. Memberikan standar bagi Tim Penanganan Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan pengaduan pelayanan masyarakat

D. DESK LAYANAN PENGADUAN

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan layanan langsung melalui Desk Pengaduan Layanan Publik dengan cara :

1. Datang ke Kantor Kecamatan Pasirian Jln. Raya Pasirian nomor 142 Pasirian.
2. Telepon 0334-571003,
3. Surat
4. Email : kecamatanpasirian@gmail.com
5. Website : ppid.lumajangkab.go.id

E. WAKTU PELAYANAN

Pengaduan pelayanan publik Kecamatan Pasirian dilaksanakan pada hari kerja, mulai hari Senin sampai dengan Jum'at, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Senin - Kamis
 - a. Jam layanan : 07.30 WIB - 15.30 WIB.
 - b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB.
2. Jum'at
 - a. Jam layanan : 07.30 WIB. - 11.00 WIB.

F. PROSEDUR

1. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, telephone, sms, website dll.
2. Petugas pelayanan pengaduan mencatat pengaduan ke Buku register pengaduan
3. Meneruskan pengaduan ke petugas terkait, jika pengaduan bersifat ringan langsung diselesaikan, jika bersifat berat dan kompleks diteruskan ke atasan langsung.
4. Atasan langsung atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik untuk penyelesaian pengaduan dan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat tersebut baik secara langsung, surat, telepon, sms, media elektronik dll, selanjutnya melaporkan kepada pimpinan.

5. Pimpinan jika dipandang perlu dapat menindaklanjuti dengan melakukan koordinasi dengan pihak/pejabat terkait.
6. Dibahas dalam rapat staf untuk tindakan perbaikan dan pencegahan