

**SK TIM KOORDINASI PENGELOLAAN  
LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
SECARA ELEKTRONIK**



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN LUMAJANG**

**Jln. Letjen MT. Hariyono No. 25 Telp/ Fax (0334) 881467**

**E-mail : [dpm.desa@lumajangkab.go.id](mailto:dpm.desa@lumajangkab.go.id)**



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

Jalan Jenderal Hariyono No. 25 Telp./Fax. (0334) 881467

E-mail: [dpm.desa@lumajangkab.go.id](mailto:dpm.desa@lumajangkab.go.id)

**LUMAJANG-67314**

KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN LUMAJANG  
NOMOR : 188.45/341 / 427.60 / 2021

T E N T A N G

TIM KOORDINASI PENGELOLA LAYANAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA ELEKTRONIK

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mudah, cepat, dan tuntas kepada masyarakat, maka perlu menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Pelayanan Publik secara Elektronik dengan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dan Lingkungan Provinsi Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta;

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

3. Undang-Undang Nomor Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombusman Republik Indonesia;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

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 diubah beberapa kali 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 Tahun 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 Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
  14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
  15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
  16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
  17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
  18. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
  19. 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;

20. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
22. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
23. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 78 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
24. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Informasi dan Informatikan.

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

- KESATU** : Tim Koordinasi Pengelola Layanan Pengaduan Pelayanan Publik secara Elektronik dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Layanan pengaduan pelayanan publik secara elektronik dilaksanakan melalui media sebagai berikut:
1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id);
  2. Portal Pengaduan Lapor Lumajang pada website [dpmdesa.lumajangkab.go.id](http://dpmdesa.lumajangkab.go.id); dan
  3. Group Facebook Lapor Lumajang pada website [www.facebook.com/groups/laporlumajang](http://www.facebook.com/groups/laporlumajang).
- KETIGA** : Tugas tim sebagaimana dimaksud diktum kesatu sebagai berikut:
1. Pembina
    - a. menjamin terselenggaranya pengelolaan layanan pengaduan pelayanan publik secara elektronik yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran yang memadai;
    - b. memberikan arahan, pembinaan, dan kebijakan dalam penyelenggaraan pengelolaan layanan pengaduan pelayanan publik secara elektronik.
  2. Penanggung Jawab
    - a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;

- b. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan layanan pengaduan pelayanan publik secara elektronik.
3. Koordinator
- a. memfasilitasi penerapan tata kelola dan manajemen media layanan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud diktum kedua;
  - b. melakukan perbaikan, pengembangan, dan integrasi aplikasi layanan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud diktum kedua;
  - c. menginformasikan pengaduan yang masuk melalui media layanan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud diktum kedua kepada pejabat penghubung untuk menindaklanjuti pengaduan;
  - d. melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan pejabat penghubung untuk menindaklanjuti pengaduan apabila terdapat kekeliruan kategori pengaduan;
  - e. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan;
  - f. menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan layanan pengaduan pelayanan publik kepada penanggung jawab; dan
  - g. melaksanakan tugas terkait pengelolaan layanan pengaduan pelayanan publik yang diberikan oleh penanggung jawab
4. Pejabat Penghubung
- a. menunjuk pegawai di lingkungan instansinya sebagai Petugas Administrator;
  - b. melakukan koordinasi dengan Koordinator, Petugas Administrator, dan/atau pihak lain dalam menindaklanjuti pengaduan;
  - c. memberikan jawaban/tanggapan/tindak lanjut atas pengajuan yang ditunjukkan kepada instansinya;
  - d. menyalurkan pengajuan kepada koordinator untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;
  - e. melakukan pemantauan atas tidak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
  - f. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan di lingkungan kerja masing-masing; dan
  - g. melaporkan kinerja pengelolaan layanan pengaduan pelayanan publik kepada Koordinator.

- KEEMPAT : Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Lumajang menetapkan Petugas Administrator dengan surat tugas.
- KELIMA : Tugas Administrator sebagaimana diktum Keempat sebagai berikut:
- a. melakukan pengelolaan laman administrator aplikasi layanan pengaduan publik;
  - b. memasukan data pengaduan pada masing-masing layanan pengaduan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan pelaksanaan pengelolaan layanan pengaduan layanan publik ke pada pejabat penghubung di lingkungan kerja masing-masing
- KEENAM : Membebaskan biaya pelaksanaan tugas Tim sebagaimana dimaksud diktum Kedua pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Lumajang.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Lumajang  
Pada tanggal 16 Juni 2021

Plt. Kepala Dinas  
Pemberdayaan Masyarakat dan Desa



**MUSTAJIB, A.MA, PKB., SH**  
19730410 199703 1 005

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN  
DESA  
NOMOR : 188.45/ / 427.60 / 2021  
TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLA LAYANAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK SECARA ELEKTRONIK

TIM KOORDINASI PENGELOLA LAYANAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA ELEKTRONIK

No.	PEJABAT	JABATAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat
3.	Kabid. Bina Pemerintahan Desa	Anggota
4.	Kabid. Pemberdayaan Masyarakat	Anggota
5.	Kabid. Pemberdayaan Usaha Ekonomi Masyarakat	Anggota
6.	Kasubag. Umum dan Kepegawaian	Sekretariat
7.	Kasubag. Keuangan	Sekretariat
8.	Staf	Sekretariat

Plt. Kepala Dinas  
Pemberdayaan Masyarakat dan Desa



**MUSTAJIB, A.MA, PKB., SH**  
19730410 199703 1 005