



**BUPATI LUMAJANG**  
**PROVINSI JAWA TIMUR**  
KEPUTUSAN BUPATI LUMAJANG  
NOMOR : 188.45/453/427.12/2019

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) PADA PERANGKAT DAERAH KABUPATEN LUMAJANG

BUPATI LUMAJANG,

- Menimbang** : bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik yang mudah, cepat dan tuntas kepada masyarakat serta agar terwujud koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dalam pelaksanaannya maka perlu menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Perangkat Daerah Kabupaten Lumajang dengan Keputusan Bupati.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten Di Djawa 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 Ombudsman 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 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 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 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 Lumajang Nomor 61 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Perangkat Daerah Kabupaten Lumajang dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Bupati ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud diktum Kesatu, untuk :
1. Pembina
    - a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di 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 Kabupaten Lumajang.
  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!) di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
    - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah, Satuan Kerja dan/atau pejabat di lingkungan 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 Nasional, 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 Kepala Organisasi Perangkat Daerah, Satuan Kerja dan/atau pejabat di lingkungan 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 di lingkungan 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 Lumajang  
pada tanggal 16 Desember 2019



SALINAN : Keputusan ini disampaikan  
Kepada Yth. :

1. Sdr. Inspektur Kabupaten Lumajang;
  2. Sdr. Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Lumajang;
  3. Sdr. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang;
  4. Sdr. Anggota Tim yang bersangkutan;
-

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI LUMAJANG  
NOMOR : 188.45/453/427.12/2019  
TENTANG : TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN  
DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)  
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT (LAPOR!)

---

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)  
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)

1. a. Pembina : 1. Bupati Lumajang  
2. Wakil Bupati Lumajang
- b. Ketua : Sekretaris Daerah
- c. Anggota : 1. Asisten Pemerintahan Sekda.;
2. Asisten Perekonomian dan Pembangunan Sekda.;
3. Asisten Administrasi Sekda.;
4. Inspektur;
5. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.

## II. Pengelola Pengaduan/Tim Admin

No.	Instansi	Jabatan	Telepon	E-mail
1	Inspektorat	P2UP/Auditor	0334 - 881485	admin.lapor1@lumajangkab.go.id
2	Dinas Komunikasi dan Informatika	Kasi Kemitraan Komunikasi Publik	0334 - 8780990	admin.lapor2@lumajangkab.go.id
3	Bagian Organisasi Setda	Kasubag Tata Laksana	0334 - 883210	admin.lapor3@lumajangkab.go.id

## III. Pejabat Penghubung

No.	Instansi	Jabatan	Telepon	E-mail
1	Sekretariat DPRD	Kabag Humas dan Protokol Sekretariat DPRD	0334 - 881846	ppid.setwan@lumajangkab.go.id
2	Inspektorat	Sekretaris Inspektorat	0334 - 881485	ppid.inspektorat@lumajangkab.go.id
3	Dinas Pendidikan	Sekretaris Dinas	0334 - 881804	ppid.dindik@lumajangkab.go.id
4	Dinas Sosial	Sekretaris Dinas	0334 - 8881555	ppid.dinsos@lumajangkab.go.id
5	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sekretaris Dinas	0334 - 881971	ppid.dispenduk@lumajangkab.go.id
6	Dinas Ketahanan Pangan	Sekretaris Dinas	0334 - 881247	ppid.ketapang@lumajangkab.go.id
7	Dinas Pertanian	Sekretaris Dinas	0334 - 892916, 892917	ppid.diperta@lumajangkab.go.id
8	Satuan Polisi Pamong Praja	Sekretaris Dinas	0334 - 887467	ppid.satpolpp@lumajangkab.go.id
9	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Sekretaris Dinas	0334 - 889308, 892600	ppid.dinartaka@lumajangkab.go.id

10	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan	Sekretaris Dinas	0334 - 881885	ppid.daldukkbpp@lumajangkab.go.id
11	Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris Dinas	0334 - 888358	ppid.dlh@lumajangkab.go.id
12	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	Sekretaris Dinas	0334 - 891418	ppid.disparbud@lumajangkab.go.id
13	Dinas Perdagangan	Sekretaris Dinas	0334 - 893661	ppid.dindag@lumajangkab.go.id
14	Dinas Pemuda dan Olahraga	Sekretaris Dinas	0334 - 888396	ppid.dispora@lumajangkab.go.id
15	Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris Dinas	0334 - 8780990	ppid.diskominfo@lumajangkab.go.id
16	Dinas Tenaga Kerja	Sekretaris Dinas	0334 - 881546, 894838	ppid.disnaker@lumajangkab.go.id
17	Dinas Kesehatan	Sekretaris Dinas	0334 - 881066	ppid.dinkes@lumajangkab.go.id
18	Dinas Pehubungan	Sekretaris Dinas	0334 - 881226	ppid.dishub@lumajangkab.go.id
19	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	Sekretaris Dinas	0334 - 881606	ppid.dinkop@lumajangkab.go.id
20	Dinas Perikanan	Sekretaris Dinas	0334 - 888980	ppid.perikanan@lumajangkab.go.id
21	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	Sekretaris Dinas	0334 - 881446	ppid.dputr@lumajangkab.go.id
22	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Sekretaris Dinas	0334 - 881467	ppid.dpmd@lumajangkab.go.id
23	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	Sekretaris Dinas	0334 - 890388	ppid.dpkp@lumajangkab.go.id
24	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris Dinas	0334 - 889822	ppid.dpmpstsp@lumajangkab.go.id
25	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Sekretaris Badan	0334 - 890354	ppid.bappeda@lumajangkab.go.id

26	Badan Kepegawaian Daerah	Sekretaris Badan	0334 - 893193	ppid.bkd@lumajangkab.go.id
27	Badan Pengelola Keuangan Daerah	Sekretaris Badan	0334 - 881622	ppid.bpkd@lumajangkab.go.id
28	Badan Pajak dan Retribusi Daerah	Sekretaris Badan	0334 - 893787	ppid.bprd@lumajangkab.go.id
29	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Sekretaris Badan	0334 - 881586	ppid.kesbangpol@lumajangkab.go.id
30	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris Badan	0334 - 888722	ppid.bpbd@lumajangkab.go.id
31	RSUD dr. Haryoto	Kabag Umum	0334 - 881666	ppid.rsudharyoto@lumajangkab.go.id
32	RSUD Pasirian	Sekretaris RSUD Pasirian	0334 - 5761044	ppid.rsudpasirian@lumajangkab.go.id
33	Bagian Administrasi Pemerintahan	Kasubag Otonomi Daerah	0334 - 887464	ppid.apem@lumajangkab.go.id
34	Bagian Hukum	Kasubag Dokumentasi Hukum	0334 - 884565	ppid.hukum@lumajangkab.go.id
35	Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat	Kasubag Agama	0334 - 884278	ppid.kesra@lumajangkab.go.id
36	Bagian Administrasi Energi Sumber Daya Alam	Kasubag Data Perekonomian	0334 - 881662 0334 - 881255	ppid.esda@lumajangkab.go.id
37	Bagian Administrasi Pembangunan	Kasubag Administrasi Program	0334 - 883585	ppid.pembangunan@lumajangkab.go.id
38	Bagian Organisasi	Kasubag Standarisasi Kinerja	0334 - 883210	ppid.organisasi@lumajangkab.go.id
39	Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol	Kasubag Pemberitaan	0334 - 881009	ppid.humas@lumajangkab.go.id
40	Bagian Umum	Kasubag TU dan Rumah Tangga	0334 - 881146, 881255	ppid.umum@lumajangkab.go.id



41	Bagian Keuangan dan Kepegawaian	Kasubag Anggaran dan Perbendaharaan	0334 - 8781722	ppid.keuangan@lumajangkab.go.id
42	Bagian Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	Kasubag Administrasi dan Perencanaan	0334 - 8782887	ppid.lpbj@lumajangkab.go.id
43	Kecamatan Lumajang	Sekretaris Kecamatan	0334 - 881127	ppid.lumajang@lumajangkab.go.id
44	Kecamatan Sukodono	Sekretaris Kecamatan	0334 - 881286	ppid.sukodono@lumajangkab.go.id
45	Kecamatan Padang	Sekretaris Kecamatan	0334 - 893264	ppid.padang@lumajangkab.go.id
46	Kecamatan Gucialit	Sekretaris Kecamatan	0334 - 887659	ppid.gucialit@lumajangkab.go.id
47	Kecamatan Senduro	Sekretaris Kecamatan	0334 - 610463	ppid.senduro@lumajangkab.go.id
48	Kecamatan Pasrujambe	Sekretaris Kecamatan	0334 - 610836	ppid.pasrujambe@lumajangkab.go.id
49	Kecamatan Sumpersuko	Sekretaris Kecamatan	0334 - 892772	ppid.sumpersuko@lumajangkab.go.id
50	Kecamatan Tempeh	Sekretaris Kecamatan	0334 - 520003	ppid.tempeh@lumajangkab.go.id
51	Kecamatan Pasirian	Sekretaris Kecamatan	0334 - 571003	ppid.pasirian@lumajangkab.go.id
52	Kecamatan Candipuro	Sekretaris Kecamatan	0334 - 571551	ppid.candipuro@lumajangkab.go.id
53	Kecamatan Pronojiwo	Sekretaris Kecamatan	0334 - 590045	ppid.pronojiwo@lumajangkab.go.id
54	Kecamatan Tempursari	Sekretaris Kecamatan	0334 - 591082	ppid.tempursari@lumajangkab.go.id
55	Kecamatan Kunir	Sekretaris Kecamatan	0334 - 520793	ppid.kunir@lumajangkab.go.id
56	Kecamatan Yosowilangun	Sekretaris Kecamatan	0334 - 390555	ppid.yosowilangun@lumajangkab.go.id
57	Kecamatan Tekung	Sekretaris Kecamatan	0334 - 8780533	ppid.tekung@lumajangkab.go.id
58	Kecamatan Rowokangkung	Sekretaris Kecamatan	0334 - 390565	ppid.rowokangkung@lumajangkab.go.id

59	Kecamatan Jatiroto	Sekretaris Kecamatan	0334 - 321465	ppid.jatiroto@lumajangkab.go.id
60	Kecamatan Randuagung	Sekretaris Kecamatan	0334 - 323313	ppid.randuagung@lumajangkab.go.id
61	Kecamatan Klakah	Sekretaris Kecamatan	0334 - 441314	ppid.klakah@lumajangkab.go.id
62	Kecamatan Ranuyoso	Sekretaris Kecamatan	0334 - 441306	ppid.ranuyoso@lumajangkab.go.id
63	Kecamatan Kedungjajang	Sekretaris Kecamatan	0334 - 441430	ppid.kedungjajang@lumajangkab.go.id
64	PDAM	Kabag Umum dan Keuangan	0334 - 882123	ppid.pdam@lumajangkab.go.id
65	PD. BPR Bank Pasar	Direktur	0334 - 881086, 881946	ppid.bankpasar@lumajangkab.go.id
66	PD. Semeru	Kanit Saprodi	0334 - 888569	ppid.pdsemeru@lumajangkab.go.id
67	Kelurahan Jogotrunan	Sekretaris Kelurahan	0334 - 887201	ppid.jogotrunan@lumajangkab.go.id
68	Kelurahan Rogotrunan	Sekretaris Kelurahan	0334 - 882640	ppid.rogotrunan@lumajangkab.go.id
69	Kelurahan Jogoyudan	Sekretaris Kelurahan	0334 - 886875	ppid.jogoyudan@lumajangkab.go.id
70	Kelurahan Ditotrunan	Sekretaris Kelurahan	0334 - 886652	ppid.ditotrunan@lumajangkab.go.id
71	Kelurahan Citrodiwangsan	Sekretaris Kelurahan	0334 - 8780119	ppid.citrodiwangsan@lumajangkab.go.id
72	Kelurahan Tompokersan	Sekretaris Kelurahan	0334 - 881940	ppid.tompokersan@lumajangkab.go.id
73	Kelurahan Kepuharjo	Sekretaris Kelurahan	0334 - 888243	ppid.kepuharjo@lumajangkab.go.id


  
 H. THORIQUL HAQ, M. ML.