



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
KECAMATAN MODO

Jalan Raya Modo Nomor 107 Kode Pos 62275

Telepon : - Pos-el : modo@lamongankab.go.id

Laman : www.lamongankab.go.id/modo

KEPUTUSAN CAMAT MODO
NOMOR 188/05/KEP/413.303/2025

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
KECAMATAN MODO KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2025

CAMAT MODO,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Modo, perlu dilakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi;

b. bahwa berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, Kecamatan Modo perlu membentuk kelembagaan pengelolaan pengaduan guna memastikan pengelolaan pengaduan dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga memberikan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Camat Modo tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Kecamatan Modo Tahun 2025;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi 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 Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang

Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia 2023 Nomor 499);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11);
10. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 85 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Lamongan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan,
KESATU

: Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Kecamatan Modo Tahun 2025 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Camat Modo ini.

KEDUA

: Tim Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, terdiri atas:

1. Penanggung jawab;
2. Pejabat Penghubung;
3. Pejabat Pelaksana; dan
4. Petugas Pelayanan Pengaduan.

KETIGA

: Tim Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, mempunyai tugas:

1. Penanggung jawab, memiliki tugas:
 - a. memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di Kecamatan Modo; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di Kecamatan Modo.
2. Pejabat Penghubung, memiliki tugas:
 - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;

- c. meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 - d. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
 - e. menyusun *frequently asked question* substansi pengaduan;
 - f. menindaklanjuti pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
 - g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Pemerintah Kabupaten Lamongan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian
 - h. melakukan *monitoring* dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.
3. Pejabat Pelaksana, memiliki tugas:
- a. menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;
 - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan pengaduan selesai; dan
 - d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.
4. Petugas Pelayanan Pengaduan, memiliki tugas membantu Pejabat Penghubung dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan.

- KEEMPAT : Biaya yang timbul akibat pelaksanaan Keputusan Camat Modo ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Lamongan Tahun Anggaran 2025 pada Kecamatan Modo.
- KELIMA : Keputusan Camat Modo ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Modo
pada tanggal 10 Januari 2025

CAMAT MODO,

SUTAJI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT MODO
NOMOR 188/05/KEP/413.303/2025
TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA KECAMATAN MODO TAHUN 2025

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN MODO TAHUN 2025

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN NAMA
1	2	3
1.	Penanggung jawab	SUTAJI, S.Kep., Ners., M.AP. Camat Modo
2.	Pejabat Penghubung	Drs. BAMBANG HERMANUHADI Sekretaris Kecamatan Modo
3.	Pejabat Pelaksana	a. NURUL IDZA PUJI ASTUTIK, S.E. Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan b. NUR SIDIQ, S.IP. Plt. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian c. NUR HAYATI, S.E., M.M. Kepala Seksi Pemerintahan d. FAKIH, S.E. Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat e. PRIYONO, S.Sos. Kepala Seksi Pelayanan Publik f. SURYO PUTRO, S.P. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
4.	Petugas Pelayanan Pengaduan	ALVIAN YUNITA, S.M. Nomor WhatsApp: 0822 3182 9319

CAMAT MODO,

SUTAJI