



PEMERINTAH KOTA MALANG  
KECAMATAN SUKUN  
**KELURAHAN BAKALANKRAJAN**

JL. PelabuhanKetapang No: 01 Telp. (0341) 802557 Faks.0341-80557  
<http://kelbakalankrajan.malangkota.go.id> e-mail:kel-bakalankrajan@malangkota.go.id  
**MALANG** Kode Pos 65148

**KEPUTUSAN LURAH BAKALANKRAJAN**

NOMOR : 188.45/ /35.73. 04.1011/2020

TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT  
KELURAHAN BAKALANKRAJAN  
TAHUN 2020

LURAH BAKALANKRAJAN,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Bakalankrajan, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah Bakalankrajan tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat Kelurahan Bakalankrajan Tahun 2020;

- Mengingat : 1. Undang-Undang republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Seri Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
5. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat;
6. Peraturan Walikota Malang Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara pelayanan Perizinan di Kecamatan;

7. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH BAKALANKRAJAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT KELURAHAN BAKALANKRAJAN TAHUN 2020
- KESATU : Membentuk Tim Pengaduan Masyarakat kelurahan Bakalankrajan Tahun 2020, yang selanjutnya disebut Tim Pengaduan Masyarakat Kelurahan Bakalankrajan tahun 2020, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Lurah Bakalankrajan ini.
- KEDUA : Tim Pengaduan Masyarakat Kelurahan Bakalankrajan Tahun 2020, sebagaimana dimaksud diktum KESATU terdiri dari :  
Pengarah dan  
Pelaksana yang terdiri dari  
Penanggungjawab, Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris dan Bidang-bidang serta Anggota;
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA, Tim Pengaduan Masyarakat Kelurahan Bakalankrajan Tahun 2020 bertanggungjawab dan melaporkan menyampaikan laporan kepada Lurah Bakalankrajan.
- KEEMPAT : Pelaksanaan Pengaduan bisa dilakukan melalui :  
a. Kotak Saran;  
b. Nomor Whatshapp Kelurahan **085810556338**;  
c. Weside Kelurahan **Kelbakalankrajan,malangkota.go.id**;  
d. Email **bakalankrajan@gmail.com**  
e. Medsos di Instagram **kel.bakalankrajan**  
f. Melalui Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kelurahan Bakalankrajan.
- KEEMPAT : Keputusan Lurah Bakalankrajan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Malang  
Pada Tanggal, 6 Januari 2020  
**LURAH BAKALANKRAJAN**

**JOHAN FUADDY, S.STP, M.Si**  
Penata Tingkat I  
NIP. 19830206 200112 1 006

Lampiran :  
Keputusan Lurah Bakalankrajan  
Nomor : 188.45/05/35.73.04.1011/2020  
Tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat  
Kelurahan Bakalankrajan

**TUGAS-TUGAS TIM PENGADUAN MASYARAKAT  
KELURAHAN BAKALANKRAJAN  
TAHUN 2020**

**A. Pengarah**

Memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan dan pengendalian Pengaduan Masyarakat di Kelurahan Bakalankrajan

**B. Pelaksana**

1. Penanggungjawab :

Bertanggungjawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan Pengaduan Masyarakat di Kelurahan Bakalankrajan Tahun 2020;

2. Ketua :

- a. Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat;
- b. Menerima laporan pengaduan dari Masyarakat, badan hukum dan stakeholder;
- c. Menanggapi pengaduan pelayanan dari Masyarakat, badan hukum dan stakeholder;
- d. Menyampaikan laporan secara berkala kepada Lurah;
- e. Bertanggungjawab atas penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Kelurahan Bakalankrajan.

3. Wakil Ketua :

- a. Membantu ketua dalam merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat;
- b. Membantu ketua dalam menerima laporan pengaduan dari masyarakat, badan hukum dan stakeholder;
- c. Membantu ketua dalam penanganan pelayanan dari masyarakat, badan hukum dan stakeholder;
- d. Bertanggungjawab atas kelancaran kegiatan penanganan pengaduan masyarakat.

4. Sekretaris :

- a. Melakukan inventarisasi data IKM persemester;
- b. Menyiapkan rekapitulasi pengaduan masyarakat persemester;
- c. Menyiapkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) persemester;
- d. Menyiapkan Komponen Standar Pelayanan Publik;
- e. Menyiapkan administrasi pelayanan publik;
- f. Menyiapkan SOP pengaduan pelayanan publik;
- g. Menyiapkan laporan pelayanan publik persemester.

5. Bidang-bidang

- a. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan satuan kerja Kelurahan Bakalankrajan;
- b. Melakukan monitoring serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan masyarakat;
- c. Melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;
- d. Melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan masyarakat.

6. Anggota :

- a. Melaksanakan dan menyiapkan laporan perkembangan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Kelurahan Bakalankrajan;
- b. Melaksanakan pengumpulan data serta penyiapan bahan dan dukungan penyiapan kebijakan dan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Kelurahan Bakalankrajan;
- c. Melakukan rekapitulasi pengaduan masyarakat persemester;
- d. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) persemester;
- e. Menyiapkan Komponen Standar Pelayanan Publik;
- f. Melakukan pengadministrasian pelayanan publik;
- g. Menangani Pengaduan pelayanan publik;
- h. Membuat laporan pelayanan publik persemester.

Ditetapkan : di Malang  
Tanggal : 6 Januari 2020

Lurah Bakalankrajan,

**JOHAN FUADDY, S.STP, M.Si**  
Penata Tingkat I  
NIP. 19830206 200112 1 006