



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO**  
**KECAMATAN SUKODONO**  
Jl. Raya Bukit Kweni, Desa Anggaswangi. Telp. (031) 99036539  
Email : sda.sukodono@gmail.com  
**SUKODONO - SIDOARJO**

---

---

**KEPUTUSAN CAMAT SUKODONO**  
**NOMOR : 188/41/438.7.7/2023**

**TENTANG**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN**  
**SIDOARJO**

**CAMAT SUKODONO,**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
- b. Bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asa mudah, responsive, akuntabel, berkesinambungan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur Juncto Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya (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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
  5. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Pasal 185 huruf b tentang Cipta Kerja
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);
  7. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
  8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
  9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tata cara pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
  11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
  12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
  13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015

tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

14. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 Nomor 1 Seri C,
15. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Perubahan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017 Nomor 10);
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan di Kecamatan SUKODONO Kabupaten Sidoarjo;

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan ;
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;

- f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
- g. Format Buku Pengaduan.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara penanganan Pengaduan, Alur penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA huruf a,b,c,d,e,f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hariterdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di: SUKODONO

Pada tanggal : 17 Januari 2023

**CAMAT SUKODONO**



**Drs. MOCH. SOLICHIN**

Pembina Tk. I

NIP.196811021990031003

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT SUKODONO  
KABUPATEN SIDOARJO**

Nomor : 188/41/438.7.7/2023

Tanggal : 17 Januari 2023

**A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :**

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak secara langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Kecamatan Sukodono;

**B. Pengaduan dapat dilakukan melalui :**

- a. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Kecamatan Sukodono;
- b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Kecamatan Sukodono atau Surat yang dialamatkan ke Kantor Kecamatan Sukodono.
- c. SMS/WA : 0882-4440-1064
- d. Telepon / Fax : (031)99036539
- e. Email : [sukodono@sidoarjokab.go.id](mailto:sukodono@sidoarjokab.go.id)
- f. Website : [sukodono.sidoarjokab.go.id](http://sukodono.sidoarjokab.go.id)
- g. Facebook : Kecamatan Sukodono
- h. Instagram : @kecamatan\_sukodono
- i. Lapor.go.id

**C. Pejabat Pengelola Pengaduan :**

1. ZUEL FATUN NIKMAH, SE/ NIP. 197604051998032003.
2. EKO PRIYANTO, S.Kom /NIP. 198004072010011027

**D. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :**

1. ATIKA WAHYU AINURRAHMAH
2. ACH. WAHYUDI AMIRRUDIN
3. AMELIA WIJAYANTI
4. WINDA WANDA SARI

**E. Unsur Pengeduan yang harus dipenuhi, antara lain :**

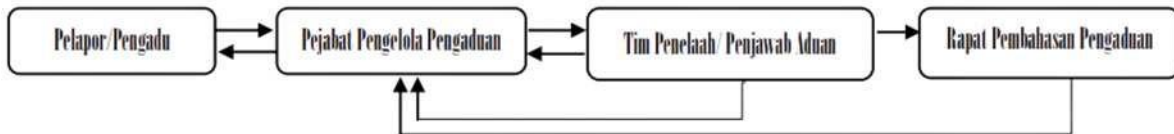
1. Identitas Pelapor / Pengadu Jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan Valid dan Jelas

**F. Tata Cara Penanganan Pengaduan :**

1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengelola pengaduan
2. Pejabat pengelola pengaduan mencatat pengaduan babik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/Telepon dan email ke dalam Buku Pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dengan membuat jadwal pertemuan/pembahasan.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistic

6. pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi
7. pengaduan pada papan pengumuman.informasi setiap bulannya.

### G. Alur Penanganan Pengaduan



### H. Format Buku Pengaduan

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| Nomor               | : |  |
| Tanggal Pengaduan   | : |  |
| Nama Pelapor        | : |  |
| Nomor Telepon/HP    | : |  |
| Alamat              | : |  |
| e-mail              | : |  |
| Pekerjaan           | : |  |
|                     |   |  |
| Tanggal kejadian    | : |  |
| Mekanisme Pengaduan | : |  |
| Isi Pengaduan       | : |  |
|                     |   |  |
| Hasil Penelaah      | : |  |
|                     |   |  |
| Tindak Lanjut       | : |  |

Ditetapkan di: SUKODONO  
 Pada tanggal : 17 Januari 2023  
**CAMAT SUKODONO**



**Drs. MOCH. SOLICHIN**  
 Pembina Tk. I  
 NIP.196811021990031003