

**REKAPITULASI PENGADUAN  
APRIL - JUNI TAHUN 2025**

No	Tanggal Pengaduan	WAKTU	Tanggal Penyelesaian	WAKTU	Nama Pengadu	Bidang/seksi yang menangani	Isi pengaduan	Tanggapan / Jawaban	Status	Sumber pengaduan
1	11-04-2025	20.31.30 WIB	22/4/2025	13.42.17 WIB	DELA AYU KARTINI	Keamanan Pengguna Jalan	Kerusakan jalan dari Dusun Ateran ke Jatisari	Terima kasih atas pengaduan nya, untuk kerusakan jalan dari dusun ateran menuju Jatisari memang sudah cukup parah, hal ini sudah menjadi catatan Dinas PU Kabupaten Lumajang. Semoga termasuk dalam skala prioritas perbaikan jalan oleh Kabupaten di tahun ini	Sudah Ditanggapi	Aplikasi WA SAMBAT BUNDA
2	11-04-2025	20.32.30 WIB	22/4/2025	13.43.16 WIB	DELA AYU KARTINI	Keamanan Pengguna Jalan	Kerusakan jalan dari Dusun Ateran ke Lempeni	Jenis pengaduan sama dengan pengaduan sebelumnya dan sudah kami sampaikan tanggapan nya, terima kasih	Sudah Ditanggapi	Aplikasi WA SAMBAT BUNDA
3	21-04-2025	15.32.17 WIB	23/4/2025	7.37.37 WIB	HADI WASITO	PELAYANAN	<p>Nyoba Aplikasi SAMBAT BUNDA, Bunda Indah Masdar beliau sosok responsif dan bergerak cepat dalam menanggapi laporan dari masyarakat, beliau terbuka menerima aspirasi. Sebagai Bupati Lumajang tentu banyak aspirasi masyarakat yang masuk , maka perlu adanya sistem pengaduan dan pelayanan dengan responsif yang diamanahkan kepada para petugas . Semoga menjadikan semangat peningkatan karakter pengabdian pelayanan masyarakat dari tingkatan yang paling bawah .</p> <p>Sebagai masyarakat awam , tidak semua punya akses dan keberanian untuk telpon konfirmasi kepada bupati dan jajaran pejabat melainkan jalur birokrasi administrasi. Karena beberapa pengalaman terkait birokrasi di era kepemimpinan siapapun surat Sekedar formalitas dan konfirmasi tetap harus dilakukan kepada pejabat yang bersangkutan atau orang yang dikenal, dan sebagai Masyarakat awam yang tidak punya akses komunikasi khusus melainkan hanya lewat surat hanya bisa menaruh harapan dengan doa sembari bertanya-tanya dalam benak surat sampai atau tidak ya ke atasan. Semoga menjadikan preferensi berbenah birokrasi lebih baik.</p>	<p>Yth. Mas Hadi di Tempat</p> <p>Menanggapi pengaduan yang Saudara sampaikan terkait surat /undangan yang tidak sampai ke pimpinan kami, bersama ini kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.</p> <p>Kami telah melakukan penelusuran internal dan saat ini sedang menindaklanjuti perihal tersebut agar kejadian serupa tidak terulang kembali. Sebagai bentuk komitmen kami dalam perbaikan layanan, kami juga akan melakukan evaluasi terhadap prosedur penerimaan dan distribusi surat masuk di lingkungan kami.</p> <p>Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan pengertian Saudara, kami ucapkan terima kasih.</p> <p>Hormat kami, LAYANAN TEMPEH</p>	Sudah Ditanggapi	Facebook dan Aplikasi SAMBAT BUNDA

No	Tanggal Pengaduan	WAKTU	Tanggal Penyelesaian	WAKTU	Nama Pengadu	Bidang/seksi yang menangani	Isi pengaduan	Tanggapan / Jawaban	Status	Sumber pengaduan
4	25/4/2025	09.31.42 WIB	25/4/2025	10.16.04 WIB	ERFINA AYU WARDHANI	PELAYANAN DESA JOKARTO	Surat pengantar ke Polres belum selesai.	<p>Halo, terima kasih telah menghubungi kami.</p> <p>Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Anda alami. Terkait berkas SKCK Anda yang belum selesai lebih dari 1 minggu, kami akan segera melakukan pengecekan.</p> <p>Silakan kirimkan data berikut untuk kami proses lebih lanjut: Nama lengkap yang ada pada berkas SKCK tersebut dan juga untuk diteruskan ke POLSEK atau POLRES.</p> <p>Untuk Proses pengecekan lebih lanjut bisa langsung Chat Wa LAYANAN TEMPEH di nomor [085143413980]</p> <p>Kami siap membantu dan akan segera menindaklanjuti keluhan anda. Terima Kasih atas pengertiannya.</p>	Sudah Ditanggapi	Aplikasi WA Sambat BUNDA
5	25/4/2025	10.44.20 WIB	25/4/2025	13.20.36 WIB	ERFINA AYU WARDHANI	PELAYANAN DESA JOKARTO	Komplain terkait jam kerja Balai Desa Jokarto yang pegawainya terlambat datang, yaitu pada jam setengah 10.	<p>Terima kasih atas laporan yang Bapak/Ibu sampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi terkait keterlambatan Pegawai Desa Jokarto Kecamatan Tempeh Kab. Lumajang</p> <p>Hal ini akan segera kami tindak lanjuti dan kami pastikan ke depan pelayanan masyarakat tetap berjalan sesuai waktu yang telah ditetapkan.</p> <p>Kami sangat menghargai partisipasi Bapak/Ibu dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Jokarto Kecamatan Tempeh.</p>	Sudah Ditanggapi	Aplikasi WA Sambat BUNDA

No	Tanggal Pengaduan	WAKTU	Tanggal Penyelesaian	WAKTU	Nama Pengadu	Bidang/seksi yang menangani	Isi pengaduan	Tanggapan / Jawaban	Status	Sumber pengaduan
6	28/4/2025	04.38.07 WIB	28/4/2025	10.05.37 WIB	ELGA DIO DANA ERANDY	Keamanan Pengg	Truk pasir jangan sampai lewat di jalan desa. Hal ini sangat meresahkan warga. Di zaman bupati yang dulu, truk pasir tidak ada yang lewat di desa Jokarto. Mohon ditindaklanjuti sebelum warga sendiri bertindak.	<p>Terima kasih atas perhatian dan kepedulian Bapak/Ibu terhadap kenyamanan serta ketertiban di lingkungan Desa Jokarto Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Kami memahami kekhawatiran warga terkait aktivitas truk pengangkut pasir yang melintas di jalan desa, yang dinilai mengganggu ketentraman dan berpotensi merusak infrastruktur jalan.</p> <p>Kami sampaikan bahwa aduan ini telah kami terima dan menjadi perhatian serius pemerintah desa/kecamatan. Saat ini kami sedang melakukan koordinasi dengan pihak terkait, termasuk aparat keamanan dan dinas perhubungan, untuk mencari solusi yang tepat agar aktivitas angkutan pasir tidak merugikan masyarakat.</p> <p>Kami mohon kesabaran dan kerja sama seluruh warga, serta menghimbau agar tidak mengambil tindakan sendiri yang dapat menimbulkan potensi konflik atau gangguan keamanan.</p> <p>Demikian disampaikan. Atas perhatian dan pengertiannya, kami ucapkan terima kasih.</p> <p>Salam hangat, LAYANAN TEMPEH</p>		
7	26-05-2025	-	02-06-2025	-	ANIK MUFADILAH	PELAYANAN	selamat siang, mohon maaf sebelumnya perkenalkan sy salah satu warga desa tempeh tengah tepatnya warga dusun sukorejo. kapan hari ada saudara sy yang baru keluar dari rsud dr. haryoto dikarenakan stroke dan telah dijadwalkan harus kontrol lagi pada hari senin tanggal 26 mei 2025 ini. saudara kami termasuk dari keluarga yang kurang mampu (biaya perawatan rs menggunakan bpjs pbi) rencananya saat kontrol kita mau pakai ambulance desa tempeh tengah, ternyata ambulance desa tempeh tengah pada hari yang sama tidak bisa, dikarenakan sedang mengantarkan pasien kontrol keluar kota. sehingga kita ada rencana mau pinjam ambulance desa jatisari. dan alhamdulillah ambulance desa jatisari bisa mengantarkannya, tapi kami di tarik biaya sewa ambulance sebesar rp. 200.000 tuk mengantarkan ke rsud dr. haryoto. yang kami tanyakan : 1. mekanisme penggunaan ambulance desa itu bagaimana ya, apakah memang hanya digunakan untuk warga desa setempat atau bisa digunakan untuk warga desa sebelah? serta 2. apakah memang ada pemungutan biaya sebesar rp. 200.000 tuk peminjaman ambulance desa? mohon segera di tanggapi.	<p>Menindaklanjuti laporan/pengaduan yang Bapak/Ibu sampaikan terkait adanya dugaan pungutan liar (pungli) dalam penggunaan layanan ambulans desa, dengan ini kami menyampaikan terima kasih atas perhatian dan kepedulian yang telah disampaikan kepada Pemerintah Desa.</p> <p>Kami sangat menyesalkan apabila dalam proses pelayanan ambulans terdapat hal-hal yang dirasakan tidak sesuai dengan ketentuan atau membebani warga, khususnya masyarakat yang kurang mampu. Kami menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila hal tersebut menimbulkan ketidaknyamanan.</p> <p>Sebagai bentuk tanggung jawab, kami akan: Melakukan klarifikasi internal dan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan layanan ambulans desa. Meningatkan seluruh perangkat desa dan petugas agar menjalankan tugas dengan transparan dan sesuai aturan. Menyusun kembali pedoman resmi tentang mekanisme dan biaya operasional ambulans desa yang disosialisasikan secara terbuka kepada masyarakat.</p> <p>Kami juga membuka ruang pengaduan resmi di WhatsApp LAYANAN TEMPEH di nomor085143413980 dan siap menerima saran serta masukan demi peningkatan pelayanan publik yang lebih baik, adil, dan transparan. Demikian tanggapan ini kami sampaikan. Sekali lagi, kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi dan berkomitmen untuk memperbaiki layanan ke depan.</p> <p>Hormatkami</p>	Sudah Ditanggapi	APLIKASI LAYANAN PEMKAB LUMAJANG

No	Tanggal Pengaduan	WAKTU	Tanggal Penyelesaian	WAKTU	Nama Pengadu	Bidang/seksi yang menangani	Isi pengaduan	Tanggapan / Jawaban	Status	Sumber pengaduan
8	20/05/2025	20:20:01	21/05/2025	08.33.57	ARIFIN CAHYONO	PELAYANAN	Pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru	<p>Kepada Yth. Bpk Arifin Cahyono Menanggapi pertanyaan / Pengaduan yang saudara/i sampaikan terkait Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Baru, kami sampaikan terima kasih atas perhatian dan informasi yang diberikan</p> <p>Perlu kami Informasikan bahwa Proses Pembuatan KK baru dapat dilakukan dengan melengkapi :  a.Buku Nikah/ Kutipan akta perkawinan /atau kutipan perceraian/ Akta Kelahiran;  b.Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;  c.Surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Perangkat Daerah teknis yang menangani urusan pemerintahan di bidang Administrasi  Kependudukan bagi WNI yang dating dari luar Negara Kesatuan Republik Indonesia;  d.Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi penduduk rentan Administrasi Kependudukan  e.Petikan keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dalam berita acara atau pernyataan janji setia bagi penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing.  Apabila dokumen sudah lengkap, silahkan ajukan permohonan melalui Kantor Desa/ Kelurahan atau Kecamatan sesuai domisili  apabila ada pertanyaan lebih lanjut bisa langsung</p>	SUDAH DI TANGGAPI	APLIKASI SAMBAT BUNDA

Lumajang, 19 Agustus 2025  
CAWAT TEMPEH



**ABDULAH IRSYAD, S.STP**  
NIP. 19870702 200602 1 002