



PEMERINTAH KOTA MADIUN
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Pahlawan, Nomor 37, Madiun, Jawa Timur, 63116
Telepon (0351) 462756, Faks (0351) 457331,
Laman : <http://www.madiunkota.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH

NOMOR : 067/038 /401.022/2025

TENTANG

**PENUNJUKAN PENGELOLA DAN MEKANISME PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MADIUN**

KEPALA BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MADIUN,

- Menimbang** : a. bahwa sesuai dengan ketentuan pasal 39 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa pembentukan sarana pengaduan dan penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Madiun;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah tentang Penunjukan Pengelola dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Madiun.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang

Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

4. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019;
5. Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 29 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Madiun sebagai berikut:

1. Koordinator Petugas Penerima Pengaduan: Dian Noervitasari, SE (Penelaah Teknis Kebijakan)
2. Petugas Penerima Pengaduan:
 1. Annoka Hestina Pratiwi, S.Sos (Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama);
 2. Lilis Setyowati (Staf);
 3. Hendrik Sugiarto Saputro (Staf).

KEDUA : Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum "KESATU" mempunyai tugas sebagai berikut.

- a. Koordinator Petugas Penerima Pengaduan, tugasnya:
 - 1) menerima, memverifikasikan dan menelaah pengaduan pelayanan publik yang masuk;
 - 2) mengkomunikasikan pengaduan yang diterima kepada pejabat berwenang pada Bagian Umum untuk ditindaklanjuti dan melaporkan kepada Kepala Bagian Umum;
 - 3) memantau dan berkoordinasi tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
 - 4) menyiapkan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dan menyampaikan

kepada Petugas Penerima Pengaduan untuk diteruskan.

- b. Petugas Penerima Pengaduan, tugasnya:
 - 1) menerima pengaduan secara elektronik maupun non elektronik;
 - 2) memastikan kelengkapan berkas pengaduan yang diterima;
 - 3) meneruskan pengaduan kepada Koordinator Petugas Penerima Pengaduan untuk ditindaklanjuti;
 - 4) memberikan respon awal penerimaan pengaduan kepada Pengadu;
 - 5) menyampaikan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Pengadu;
 - 6) meregister pengaduan pada Register Pengaduan Pelayanan Publik.

KETIGA : Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut.

- a. Penerimaan pengaduan berasal dari pengaduan pengguna layanan/Masyarakat yang datang langsung ke kantor, surat, email, SMS, media sosial, website, SP4N-LAPOR dan lainnya,
- b. Prosedur pengelolaan pengaduan
 - 1) Petugas Penerima Pengaduan menerima pengaduan secara elektronik maupun non elektronik;
 - 2) Petugas Penerima Pengaduan memastikan kelengkapan berkas pengaduan yang diterima, mulai identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - 3) Petugas Penerima Pengaduan meneruskan pengaduan kepada Koordinator Petugas Penerima Pengaduan untuk ditindaklanjuti;
 - 4) Petugas Penerima Pengaduan memberikan respon awal penerimaan pengaduan kepada Pengadu paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - 5) Koordinator Petugas Penerima Pengaduan menerima, memverifikasi dan menelaah pengaduan pelayanan publik yang masuk;

- 6) Koordinator Petugas Penerima Pengaduan mengkomunikasikan pengaduan yang diterima kepada pejabat berwenang pada Bagian Organisasi untuk ditindaklanjuti dan melaporkan kepada Kepala Bagian Organisasi;
 - 7) Koordinator Petugas Penerima Pengaduan memantau dan berkoordinasi tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan. Selama proses tindaklanjut berjalan, melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan.
 - 8) Koordinator Petugas Penerima Pengaduan menyiapkan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dan menyampaikan kepada Petugas Penerima Pengaduan untuk diteruskan.
 - 9) Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada pelapor;
 - 10) Petugas Penerima Pengaduan meregister pengaduan pada Register Pengaduan Pelayanan Publik.
- c. Jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan sebagai berikut.
- 1) Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
 - 2) Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
 - 3) Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat –

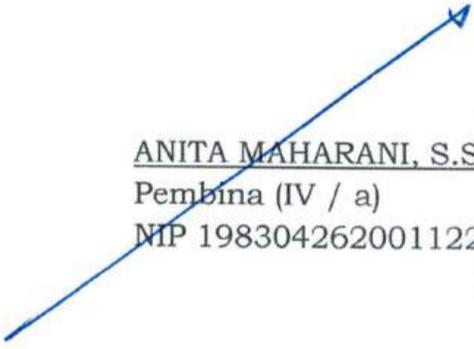
lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

- d. Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan serta rata-rata penyelesaian pengaduan tepat waktu.
- e. Evaluasi pengaduan dilakukan secara berkala pada rapat internal Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Madiun.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Madiun
pada tanggal 14 Januari 2025

KEPALA BAGIAN UMUM
SEKRETARIAT DAERAH,



ANITA MAHARANI, S.STP, MM
Pembina (IV / a)
NIP 198304262001122001