



**WALIKOTA MADIUN**

**KEPUTUSAN WALIKOTA MADIUN**

**NOMOR : 067-401.109/ 284/2017**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MADIUN**

**WALIKOTA MADIUN,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pemerintah Kota Madiun ;
  - b. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Surat Gubernur Jawa Timur Nomor : 065/14652/031.3/2017 perihal Laporan *Kick Off* Percepatan Integrasi Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR! SPAN, maka Keputusan Walikota Madiun Nomor : 067-401.021/148/2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah Pemerintah Daerah Kota Madiun sudah tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti ;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Walikota Madiun tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun ;

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
  2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ;
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan ;
  5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 ;
  6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan ;
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
  8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional ;
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ;
  11. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik ;
  12. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ;

- Memperhatikan** :
1. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke Dalam Aplikasi LAPOR!-SP4N.
  2. Surat Gubernur Jawa Timur Nomor : 065/14652/031.3/2017 perihal Laporan *Kick Off* Percepatan Integrasi Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR! SPAN.



**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

**PERTAMA** : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator sebagaimana dimaksud pada Diktum "PERTAMA" mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Pelindung
  - a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Madiun yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai ;
  - b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Madiun.
2. Pembina
  - a. memberikan pembinaan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Madiun ;
  - b. memberikan arahan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Madiun.
3. Penanggungjawab
  - a. bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Madiun ;
  - b. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Perangkat Daerah berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan ;
  - c. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
4. Ketua
  - a. memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat ;
  - b. memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat ;

5. Wakil Ketua
  - a. membantu Ketua memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat ;
  - b. memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
6. Sekretaris
  - a. merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat ;
  - b. melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
7. Anggota
  - a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban ;
  - b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat ;
  - c. memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah dan masyarakat ;
  - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Ketua ;
  - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.
8. Pengelola Pengaduan/ Tim Admin
  - a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)
  - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan ;
  - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara ;



- d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan ;
  - e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;
9. Pejabat/Petugas Penghubung
- a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelolaan pengaduan media cetak maupun media elektronik ;
  - b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan kepada masyarakat pengguna layanan secara langsung maupun melalui media cetak dan media elektronik ;
  - c. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan ;
  - d. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan ;
  - e. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan ;
  - f. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Pimpinan Perangkat Daerah, yang selanjutnya Pimpinan Perangkat Daerah melaporkan kepada Walikota Madiun cq. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun.
10. Sekretariat
- a. membantu pelaksanaan tugas-tugas Sekretaris dalam administrasi pelaporan pengaduan ;
  - b. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Sekretaris.

**KETIGA** : Dalam rangka membantu kelancaran pelaksanaan tugas Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada Diktum "KEDUA" dibentuk Sekretariat yang berkedudukan di Dinas Komunikasi dan Informatika.

**KEEMPAT** : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Madiun.

**KELIMA** : 1. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.  
2. Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Walikota Madiun Nomor : 067-401.021/148/2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di **MADIUN**

pada tanggal 22 Desember 2017



**H. SUGENG RISMIYANTO, SH, M.Hum.**

**TEMBUSAN :**

- Yth. 1. Sdr. Segenap Pimpinan Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun ;  
2. Sdr. Segenap Tim Koordinasi dimaksud.
-



**SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN  
 DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH  
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MADIUN**

<b>No.</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>	<b>JABATAN DALAM DINAS</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
I	Pelindung	Walikota Madiun
II	Pembina	Wakil Walikota Madiun
III	Penanggung Jawab	Sekretaris Daerah
IV	Ketua	Asisten Pemerintahan dan Pembangunan
V	Wakil Ketua	Asisten Administrasi Umum dan Kesejahteraan Rakyat
VI	Sekretaris	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
VII	Anggota	1. Inspektur 2. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah
VIII	Pengelola Pengaduan/Tim Admin	1. Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik pada Dinas Komunikasi dan Informatika 2. Unsur Staf Dinas Komunikasi dan Informatika
IX	Pejabat/Petugas Penghubung	
	1. Bagian Administrasi Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah	Kepala Sub Bagian Pengembangan Otonomi Daerah
	2. Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah	Kepala Sub Bagian Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan
	3. Bagian Hukum Sekretariat Daerah	Kepala Sub Bagian Dokumentasi dan Publikasi
	4. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	Kepala Sub Bagian Ketatalaksanaan
	5. Bagian Umum Sekretariat Daerah	Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan
	6. Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah	Kepala Sub Bagian Perekonomian

1	2	3
	7. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	Kepala Sub Bagian Dokumentasi, Hubungan Masyarakat dan Protokol
	8. Inspektorat	Sekretaris
	9. Dinas Pendidikan	Sekretaris
	10. Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga	Sekretaris
	11. Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana	Sekretaris
	12. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Sekretaris
	13. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sekretaris
	14. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Mikro	Sekretaris
	15. Dinas Perdagangan	Sekretaris
	16. Dinas Tenaga Kerja	Sekretaris
	17. Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris
	18. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	Sekretaris
	19. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Sekretaris
	20. Dinas Perhubungan	Sekretaris
	21. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	Sekretaris
	22. Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris
	23. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Sekretaris
	24. Satuan Polisi Pamong Praja	Sekretaris
	25. Badan Kepegawaian Daerah	Sekretaris
	26. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	Sekretaris
	27. Badan Pendapatan Daerah	Sekretaris
	28. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Sekretaris
	29. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Sekretaris
	30. Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris
	31. Rumah Sakit Umum Daerah	Kepala Bagian Tata Usaha
	32. Kecamatan Kartoharjo	Sekretaris



1	2	3
X	33. Kecamatan Manguharjo 34. Kecamatan Taman 35. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun 36. Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Daerah Kota Madiun 37. Perusahaan Daerah Aneka Usaha Kota Madiun  Sekretariat 1. Ketua  2. Anggota	Sekretaris Sekretaris Direktur Umum  Kepala Bagian Umum  Kepala Bagian Umum   Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika a. Kepala Seksi Pengembangan Sumber Daya TIK pada Dinas Komunikasi dan Informatika b. Kepala Seksi Infrastruktur TIK dan Persandian pada Dinas Komunikasi dan Informatika c. Unsur Staf Dinas Komunikasi dan Informatika

  
**WALIKOTA MADIUN,**  
**H. SUGENG RISHMIYANTO, SH, M.Hum.**