



PEMERINTAH KOTA MADIUN
KECAMATAN MANGUHARJO

Jalan Gajah Mada Nomor 20, Madiun, Kode Pos : 63126, Jawa Timur
Telepon (0351) 463123
Laman <https://kecamatan-manguharjo.madiunkota.go.id>

KEPUTUSAN CAMAT MANGUHARJO KOTA MADIUN

NOMOR : 067/ 12 /401.302/2025

TENTANG

**PENUNJUKAN PENGELOLA DAN MEKANISME PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA KECAMATAN MANGUHARJO**

CAMAT MANGUHARJO,

- 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 Kecamatan Manguharjo Kota Madiun;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Camat Manguharjo tentang Penunjukan Pengelola dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kecamatan Manguharjo.
- 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 Kecamatan Manguharjo sebagai berikut;

1. Atasan Petugas Penerima Pengaduan: Dra. Elizabeth Eny Trisnawati Kadari (Kepala Seksi Pemerintahan)
2. Petugas Penerima Pengaduan:
 - a. Sandy Dewa Saputra (Staf)
 - b. Dinda Ayu Prameswara (Staf)

KEDUA : Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum "PERTAMA" mempunyai tugas sebagai berikut;

- a. Atasan Petugas Penerima Pengaduan :
 - 1) Menerima, memverifikasi dan menelaah pengaduan pelayanan publik yang masuk;
 - 2) Mengkomunikasikan pengaduan yang diterima kepada pejabat berwenang pada Kecamatan Manguharjo untuk ditindaklanjuti dan melaporkan kepada Camat Manguharjo;
 - 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;
 - 1) Menerima pengaduan secara elektronik maupun non elektronik;
 - 2) Memastikan kelengkapan berkas pengaduan yang diterima;
 - 3) Meneruskan pengaduan kepada Atasan 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 Atasan Petugas Penerima Pengaduan untuk ditindaklanjuti;
 - 4) Petugas Penerima Pengaduan memberikan respon awal penerimaan pengaduan kepada Pengadu paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - 5) Atasan Petugas Penerima Pengaduan menerima, memverifikasi dan menelaah pengaduan pelayanan publik yang masuk;

- 6) Atasan Petugas Penerima Pengaduan mengkomunikasikan pengaduan yang diterima kepada pejabat berwenang pada Kecamatan Manguharjo untuk ditindaklanjuti dan melaporkan kepada Camat Manguharjo;
 - 7) Atasan 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) Atasan 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 Kecamatan Manguharjo.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Madiun
pada tanggal 17 Januari 2025



LITA FEBRIANA HAPSARI, S.STP., M.Si.
Pembina (H/a)
NIP 198502272003122001