



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

# LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

Pemerintah Kota Madiun  
TAHUN 2023

## KATA PENGANTAR

Berlandaskan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendorong Pemerintah Kota Madiun untuk terus meningkatkan pelayanan pengaduan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Peraturan perundang-undangan ini mendorong keterlibatan seluruh instansi pemerintah turut serta melayani dan menindaklanjuti pengaduan publik melalui pengelolaan pengaduan publik yang disampaikan oleh masyarakat melalui berbagai sarana prasarana, kanal, atau media pengaduan publik milik Pemerintah Kota Madiun.

Pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara pemerintahan sebagai pengguna layanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Masyarakat mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduannya sebagai bentuk partisipasi masyarakat itu guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Maka, penting pengelolaan pengaduan dapat berjalan secara baik dan efektif. Hal ini diharapkan dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Demikian Laporan Pengelolaan Pengaduan Publik ini dibuat dengan harapan sebagai bentuk pelaporan dan evaluasi pelaksanaan kinerja dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Semoga laporan ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi peningkatan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik.

Kepala Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kota Madiun,



Noor Aflah, S.Kom.  
Pembina / IVA  
NIP 197609072003121007

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI .....	3
PENDAHULUAN .....	4
LAYANAN PENGADUAN PUBLIK .....	5
Bentuk Pengaduan Publik.....	5
Media Pengaduan Publik .....	5
Tim Pengelola Pengaduan Publik.....	6
RINCIAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK.....	7
PEMERINTAH KOTA MADIUN TAHUN 2023.....	7
Jumlah Pengelolaan Pengaduan Publik .....	7
Rekapitulasi Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Permasalahan .....	7
Rekapitulasi Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Instansi Terkait.....	10
Rekapitulasi Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Media Aduan.....	12
PENINGKATAN KUALITAS PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK .....	14
PENUTUP .....	15



## PENDAHULUAN

Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Madiun berusaha aktif dalam pengelolaan pelayanan publik. Pada pelaksanaannya Pemerintah Kota Madiun telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karenanya, pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, Pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Selain hal tersebut di atas, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu atau masyarakat kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah Kota Madiun berupaya segala pengaduan publik yang berkaitan dengan pelayanan dan kepentingan publik serta penyelenggaraan pemerintahan dapat ditindak lanjuti dan diselesaikan secara 100% hingga tuntas.

Pengelolaan pengaduan publik yang dilaksanakan secara profesional, proporsional, dan transparan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Hal ini juga akan semakin menunjang upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pada tahun 2023, gambaran umum pengelolaan pengaduan publik Pemerintah Kota Madiun telah berjalan baik sebagaimana mestinya. Berbagai pengaduan publik yang masuk melalui berbagai media aduan dengan berbagai kategori aduan publik telah diselesaikan oleh instansi dan/atau organisasi perangkat daerah. Namun, demikian masih diperlukan perbaikan dan peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan publik.

## LAYANAN PENGADUAN PUBLIK

### Bentuk Pengaduan Publik

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan tentang:

- a) Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- b) Pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan;
- c) Pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### Media Pengaduan Publik

Terdapat beberapa sarana, kanal, dan media yang disediakan oleh Pemerintah Kota Madiun yang diperuntukkan bagi masyarakat agar dapat menyalurkan atau menyampaikan pengaduan yang ditujukan kepada Pemerintah Kota Madiun. Media Pengaduan tersebut, yaitu:

- a) Melalui website PPID Kota Madiun;
- b) Ruang pelayanan pengaduan/ ruang PPID;
- c) Melalui telepon layanan informasi dan pengaduan (0351) 467327;
- d) Melalui WhatsApp resmi Pemerintah Kota Madiun, Awak Sigap pada nomor 08113577800;
- e) Melalui Panggilan Darurat 112;
- f) Melalui media sosial;
  - 1) FP Pemerintah Kota Madiun;
  - 2) FP Madiuntoday;
  - 3) IG @pemkotmadiun\_;
  - 4) IG @ppidkotamadiun;
  - 5) IG @madiuntoday.id;
  - 6) IG @93fmsuaramadiun;
  - 7) Twitter @pemkotmadiun\_;
  - 8) Twitter @madiuntoday.id;
  - 9) Youtube Pemerintah Kota Madiun;
- g) Melalui aplikasi SP4N-Lapor! (kotamadiun.lapor.go.id);
- h) Melalui layanan surat elektronik Pemerintah Kota Madiun;
  - 1) koinfo@madiunkota.go.id ;
  - 2) ppid@madiunkota.go.id ;
  - 3) lapor@madiunkota.go.id ;
- i) Majalah Pendekar;
- j) LPPL Radio Suara Madiun;

- k) Melalui layanan Rasa Warga;
- l) Melalui tatap muka/ sosialisasi;
- m) Melalui grup whatsapp untuk mempermudah koordinasi PPID Kota Madiun dengan PPID Pelaksana Kota Madiun dalam melakukan pemenuhan informasi publik;
- n) Monitoring dan evaluasi/ visitasi PPID Kota Madiun ke PPID Pelaksana.

### **Tim Pengelola Pengaduan Publik**

Pada proses pengelolaan pengaduan publik dilaksanakan oleh keterlibatan seluruh instansi Pemerintah Kota Madiun sesuai dengan Surat Keputusan Wali Kota Madiun Nomor: 067-401.109/183/2022 tentang Perubahan atas Keputusan Wali Kota Madiun Nomor: 067-401.109/188/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun



## RINCIAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA MADIUN TAHUN 2023

### Jumlah Pengelolaan Pengaduan Publik

Tabel 1: Pengelolaan Pengaduan Publik

<b>Pengelolaan Pengaduan Publik Pemerintah Kota Madiun Tahun 2023</b>		
<b>No</b>	<b>Pengaduan Publik</b>	<b>Jumlah</b>
1	Pengaduan Publik yang Diterima	1313 Pengaduan Publik
2	Pengaduan Publik yang Sudah Selesai Tindak Lanjut	1313 Pengaduan Publik

Berdasarkan data, terdapat 1.313 pengaduan publik yang diterima oleh Pemerintah Kota Madiun selama tahun 2023. Secara lebih rinci, 1.313 pengaduan publik tersebut telah dilakukan tindak lanjut hingga tuntas atau selesai. Tindak lanjut tersebut dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terkait dengan melakukan pemeriksaan atau pengecekan, perbaikan, pembersihan, hingga pembinaan serta evaluasi kinerja.

Masyarakat Kota Madiun melakukan atau menyampaikan aduan publik melalui berbagai kanal pengaduan publik milik Pemerintah Kota Madiun. Penyampaian pengaduan publik selain pada aduan publik, masyarakat juga menyampaikan aspirasi, masukan, kritik, dan saran untuk keberlanjutan sistem kerja dan pembangunan Kota Madiun. Pengaduan publik yang masuk kepada Pemerintah Kota Madiun juga sebagai bentuk evaluasi perbaikan dan peningkatan kualitas kinerja pemerintahan.

### Rekapitulasi Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Permasalahan

Tabel 2: Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Permasalahan

<b>Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Permasalahan</b>		
<b>No</b>	<b>Kategori Permasalahan</b>	<b>Jumlah</b>
1	PDAM	7 Aduan Publik
2	Ketertiban	31 Aduan Publik
3	ODGJ	41 Aduan Publik
4	Beasiswa / Pendidikan	3 Aduan Publik
5	Penebangan Pohon	23 Aduan Publik
6	Gawat Darurat	461 Aduan Publik
7	Parkir	18 Aduan Publik
8	Lowongan Kerja / Kepegawaian	1 Aduan Publik

9	Bantuan Sosial	4 Aduan Publik
10	Wifi Kota Pendekar	315 Aduan Publik
11	Penerangan Jalan Umum	199 Aduan Publik
12	Aduan Publik Umum	67 Aduan Publik
13	Infrastruktur	12 Aduan Publik
14	Lampu Lalu Lintas	8 Aduan Publik
15	Kebersihan	10 Aduan Publik
16	Kebakaran	14 Aduan Publik
17	Pajak/Retribusi	2 Aduan Publik
18	Kependudukan	2 Aduan Publik
19	Fasilitas Umum	3 Aduan Publik
20	Animal Rescue	28 Aduan Publik
21	Rambu Lalu Lintas	3 Aduan Publik
22	TIK	4 Aduan Publik
23	Penipuan	2 Aduan Publik
24	Aspirasi	5 Aduan Publik
25	Tiang dan Kabel	18 Aduan Publik
26	Orang Terlantar	8 Aduan Publik
27	Banjir	5 Aduan Publik
28	Rumah Roboh	2 Aduan Publik
29	Pelayanan	8 Aduan Publik
30	Pasar	1 Aduan Publik
31	Wabah	1 Aduan Publik
32	Kelistrikan	7 Aduan Publik
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>1.313 Aduan Publik</b>

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa pengaduan publik terbanyak pada kategori permasalahan Gawat Darurat dengan jumlah 461 pengaduan publik. Pada pengaduan publik ini merupakan aduan masyarakat terkait kondisi atau keadaan yang memerlukan respon cepat dan penanganan cepat tanggap, seperti permohonan bantuan ambulans untuk merujuk pasien sakit dan/atau korban laka lantas, permohonan pemeriksaan medis, dan permohonan ambulans jenazah.

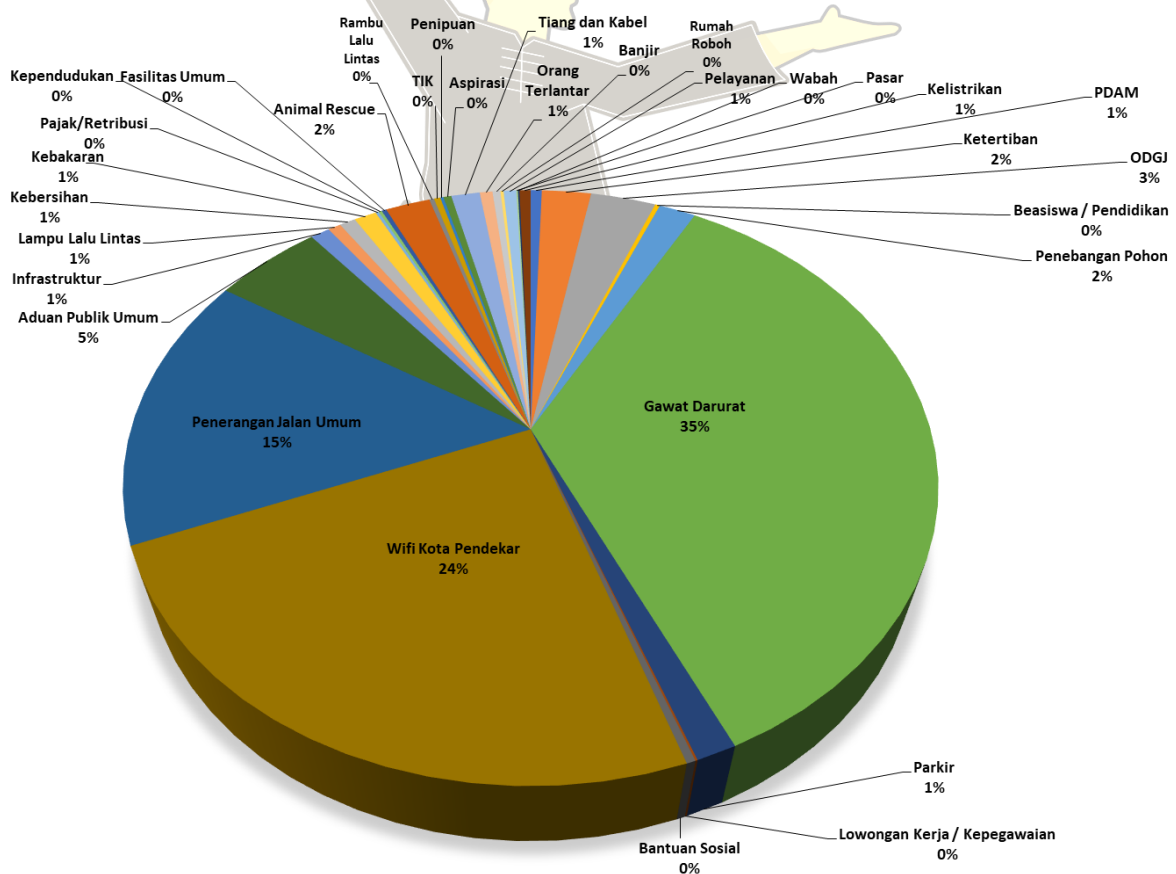
Selain gawat darurat, pengaduan terbanyak kedua berada pada kategori wifi kota pendekar atau wifi gratis Kota Madiun sebanyak 315 pengaduan publik. Pemerintah Kota Madiun melalui program Profit M-tech (Program wifi gratis untuk Madiun Genggam Teknologi) menyediakan wifi gratis untuk masyarakat umum yang telah menjangkau sektor tempat umum, setiap lingkungan RT, dan lapak



UMKM yang berada di setiap kelurahan. Pemerintah Kota Madiun yang telah memasang lebih dari 3.500 titik wifi gratis menerima aduan publik terkait wifi gratis ini mengenai wifi yang tidak dapat digunakan setelah sumber listrik mengalami gangguan, sinyal wifi yang tidak terjangkau akibat cuaca buruk yang melanda Kota Madiun dan perlengkapan alat wifi yang hilang diambil oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Pengaduan publik yang masuk kepada Pemerintah Kota Madiun tersebut, baik pengaduan terkait gawat darurat sebanyak 461 pengaduan publik, pengaduan wifi gratis sebanyak 315 pengaduan publik, dan 537 pengaduan publik lainnya telah berhasil ditindak lanjuti hingga tuntas. Pemerintah Kota Madiun selalu mengupayakan untuk seluruh pengaduan publik yang diterima ditindak lanjuti hingga selesai.

Diagram 1: Data Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Permasalahan



Berdasarkan diagram di atas, juga dapat dianalisa bahwa pengaduan paling banyak berada pada kategori permasalahan gawat darurat sebesar 35%, dengan posisi kedua terbanyak pengaduan wifi kota pendekar atau wifi gratis sebesar 24%, dan ketiga aduan terkait penerangan jalan umum sebesar 15%. Seluruh pengaduan publik di atas telah ditindak lanjuti hingga tuntas dan masyarakat dapat menikmati dan mendapatkan layanan sesuai dengan standar layanan.

## Rekapitulasi Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Instansi Terkait

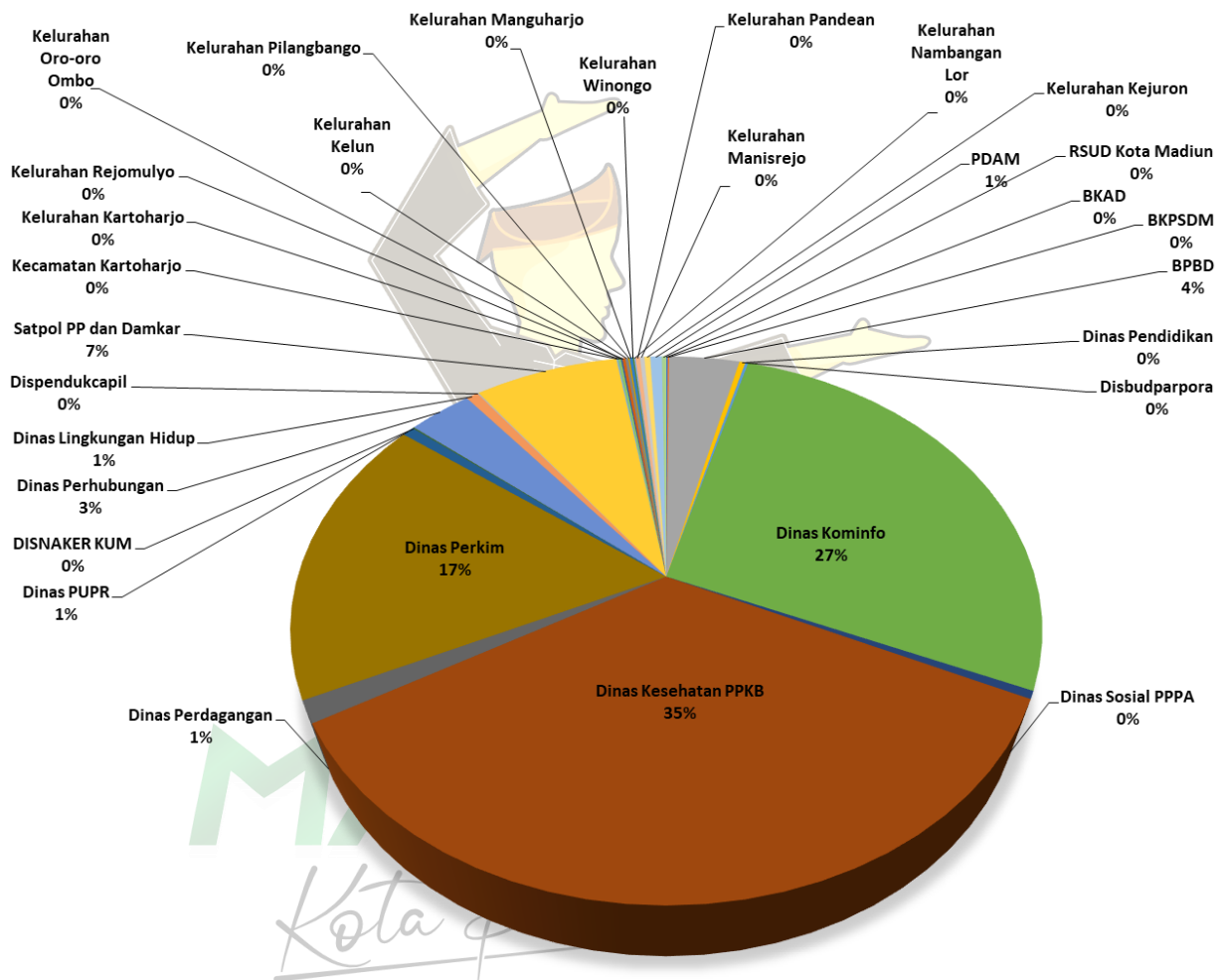
Tabel 3: Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Instansi Tekait

Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Instansi Tekait		
No	Kategori Instansi	Jumlah
1	BKAD	1 Aduan Publik
2	BKPSDM	1 Aduan Publik
3	BPBD	48 Aduan Publik
4	Dinas Pendidikan	4 Aduan Publik
5	Disbudparpora	2 Aduan Publik
6	Dinas Kominfo	358 Aduan Publik
7	Dinas Sosial PPPA	6 Aduan Publik
8	Dinas Kesehatan PPKB	455 Aduan Publik
9	Dinas Perdagangan	17 Aduan Publik
10	Dinas Perkim	228 Aduan Publik
11	Dinas PUPR	8 Aduan Publik
12	DISNAKER KUM	1 Aduan Publik
13	Dinas Perhubungan	43 Aduan Publik
14	Dinas Lingkungan Hidup	8 Aduan Publik
15	Dispendukcapil	1 Aduan Publik
16	Satpol PP dan Damkar	98 Aduan Publik
17	Kecamatan Kartoharjo	1 Aduan Publik
18	Kelurahan Kartoharjo	2 Aduan Publik
19	Kelurahan Oro-oro Ombo	1 Aduan Publik
20	Kelurahan Rejomulyo	2 Aduan Publik
21	Kelurahan Kelun	2 Aduan Publik
22	Kelurahan Pilangbango	1 Aduan Publik
23	Kelurahan Manguharjo	2 Aduan Publik
24	Kelurahan Winongo	1 Aduan Publik
25	Kelurahan Nambangan Lor	1 Aduan Publik
26	Kelurahan Pandean	3 Aduan Publik
27	Kelurahan Manisrejo	3 Aduan Publik
28	Kelurahan Kejuron	4 Aduan Publik
29	PDAM	8 Aduan Publik
30	RSUD Kota Madiun	3 Aduan Publik
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>1.313 Aduan Publik</b>

Pengaduan publik berdasarkan kategori instansi terkait merupakan kategori pengaduan publik yang telah diklasifikasikan berdasarkan instansi atau organisasi perangkat daerah yang telah melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut. Berdasarkan data yang telah dihimpun di atas, pengaduan publik berdasarkan instansi atau OPD terbanyak adalah Dinas Kesehatan Pengendalian Pendudukan dan Keluarga Berencana dengan jumlah 455 pengaduan publik. Pengaduan publik yang diselesaikan oleh Dinkes PPKB ini meliputi permasalahan gawat darurat, seperti permohonan ambulans dan permintaan pemeriksaan medis.

Instansi yang kedua, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. Pada instansi atau organisasi perangkat daerah ini selain menyelesaikan aduan yang terkait kewenangan seperti wifi gratis, juga menerima aduan publik lainnya seperti aspirasi, masukan, kritik, dan saran yang ditujukan kepada Pemerintah Kota Madiun. Hal ini karena Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Madiun.

Diagram 2: Data Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Instansi Terkait



Berdasarkan diagram di atas, pengaduan publik berdasarkan instansi atau organisasi perangkat daerah terbesar berada di Dinas Kesehatan PPKB sebesar 35%, selanjutnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebesar 27%, dan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman sebesar 17%. Pengaduan yang telah diselesaikan ketiga instansi tersebut dan pengaduan yang diselesaikan 21% instansi lainnya, telah diselesaikan 100% hingga tuntas.

## Rekapitulasi Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Media Aduan

Tabel 4: Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Media Aduan

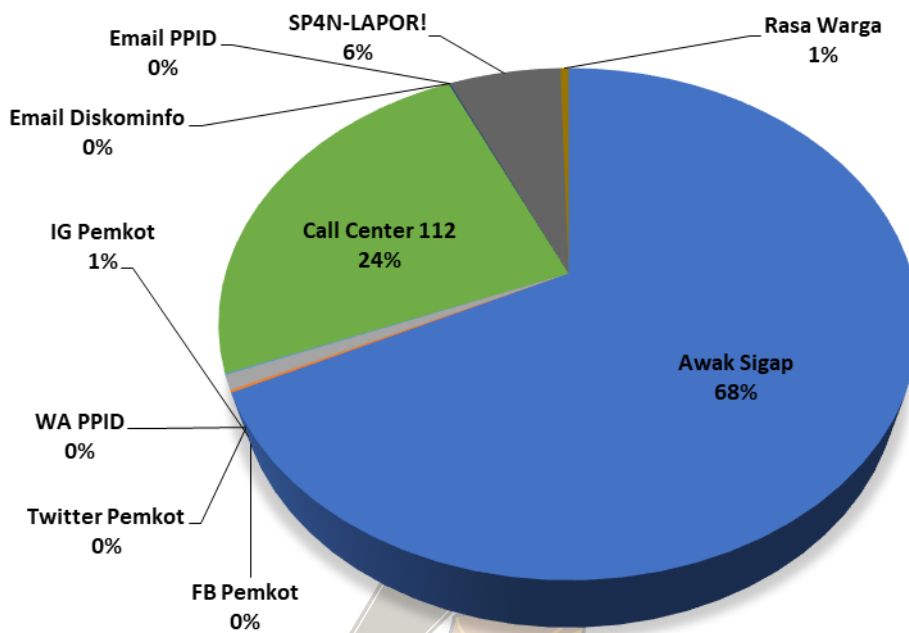
Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Media Aduan		
No	Kategori Media	Jumlah
1	Awak Sigap	889 Aduan Publik
2	FB Pemkot	2 Aduan Publik
3	IG Pemkot	12 Aduan Publik
4	Twitter Pemkot	0 Aduan Publik
5	WA PPID	1 Aduan Publik
6	Call Center 112	320 Aduan Publik
7	Email Diskominfo	1 Aduan Publik
8	Email PPID	0 Aduan Publik
9	SP4N-LAPOR!	82 Aduan Publik
10	Rasa Warga	6 Aduan Publik
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>1.313 Aduan Publik</b>

Berdasarkan data di atas, pengaduan publik paling banyak diterima melalui layanan Awak Sigap. Layanan ini merupakan layanan Anda WA Kami Siap Segera Tanggap (Awak Sigap) Pemerintah Kota Madiun yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dengan terintegrasi beberapa organisasi perangkat daerah lainnya, dimana masyarakat dapat menyampaikan aduan publik melalui aplikasi pesan *WhatsApp*. Pada layanan ini, terdapat 889 aduan publik yang masuk yang meliputi berbagai permasalahan seperti, aduan pohon tumbang, ODGJ yang mengamuk, dan aduan pelayanan publik lainnya.

Sementara, aduan publik melalui Call Center 112 berada di posisi kedua, sebesar 320 aduan publik. Layanan media call center 112 merupakan layanan panggilan darurat yang diaktifkan oleh Pemerintah Kota Madiun melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun untuk masyarakat yang membutuhkan respon cepat dan penanganan cepat tanggap. Masyarakat dapat menggunakan layanan ini dengan panggilan darurat melalui nomor 112.

Selanjutnya, ketiga adalah layanan aplikasi SP4N-Lapor! sebanyak 82 aduan publik. Aplikasi SP4N-Lapor! atau Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan layanan penyampaian semua aspirasi, pengaduan masyarakat, dan permintaan informasi yang terintegrasi secara Nasional dengan laman akses website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id). Aplikasi SP4N-Lapor! Pemerintah Kota Madiun sendiri dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dengan terintegrasi seluruh organisasi perangkat daerah dan kelurahan di lingkup Pemerintah Kota Madiun.

Diagram 3: Data Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Media Aduan



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa pengaduan publik paling besar diterima melalui awak sigap sebesar 68% dan call center 112 sebesar 24%, serta sebesar 6% melalui aplikasi SP4N-Lapor! Seluruh pengaduan yang masuk melalui ketiga media aduan tersebut dan 2% media aduan lainnya telah ditangani dan ditindak lanjuti secara 100% hingga tuntas.



## PENINGKATAN KUALITAS PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

Pemerintah Kota Madiun terus berusaha meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan publik di Kota Madiun. Hal ini guna mendorong meningkatnya pelayanan khususnya dalam hal penyelenggaraan pemerintah daerah di Kota Madiun. Berikut ini kegiatan peningkatan kapasitas yang dilakukan Pemerintah Kota Madiun selama tahun 2023.

- A. Mengikuti Sosialisasi terkait Monitoring dan Evaluasi PPID kab/kota se-Jawa Timur oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur;
- B. Mengikuti webinar strategi komunikasi SP4N-Lapor!;
- C. Mengikuti Diseminasi dan Konsultasi Publik Satuan Persepsi Kuatkan Sinergi dalam Pemanfaatan SP4N-Lapor! Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik;
- D. Mengikuti Grand Lunching info.go.id;
- E. Mengikuti seminar Lapor! Goes to Kampus;
- F. Mengikuti sosialisasi KI Award Provinsi Jawa Timur;
- G. Mengikuti rapat koordinasi dengan PPID Provinsi Jawa Timur;
- H. Diseminasi informasi dan dokumentasi publik melalui media sosial Pemerintah Kota Madiun, grup Whatsapp, Majalah Pendekar, Radio Suara Madiun, Awak Sigap, Call Center 112, Rasa Warga, hingga melalui aplikasi SP4N-Lapor!;
- I. Memutakhirkan informasi publik di website dan media sosial PPID Kota Madiun;
- J. Menetapkan Daftar Informasi Publik (DIP) tahun 2023 sekaligus klasifikasi informasi tahun 2023;
- K. Melaksanakan Uji Konsekuensi dan menetapkan Daftar Informasi yang Dikecualikan PPID Kota Madiun Tahun 2023;
- L. Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik PPID Pelaksana Tahun 2023, yang dilaksanakan setiap tahun dan berhasil meningkatkan kinerja PPID Pelaksana dalam hal memberikan pelayanan informasi dan dokumentasi publik serta pengaduan publik;
- M. Dialog Publik melalui program BBM (Bincang Bareng Mimin) di Instagram @ppidkotamadiun terkait keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik serta pengaduan publik;
- N. Koordinasi dengan PPID Pelaksana melalui Pelatihan Admin PPID Pelaksana Tahun 2023;
- O. Sosialisasi aplikasi permohonan informasi dan pengaduan melalui program Jebol Kiper (Jemput Bola Komunikasi Informasi Publik serta Evaluasi LAPOR!);
- P. Melaksanakan rapat koordinasi bersama Organisasi Perangkat Daerah untuk menyelesaikan aduan publik.

## PENUTUP

Pemerintah Kota Madiun telah berhasil menyediakan mekanisme yang efektif untuk menerima dan menangani pengaduan publik dari masyarakat serta berusaha terus meningkatkan pengelolaan pengaduan publik. Peningkatan dalam jumlah pengaduan yang diajukan, menandakan kesadaran masyarakat akan pentingnya berpartisipasi dalam pemerintahan. Analisis data pengaduan juga mengungkap pola-pola tertentu dalam aduan masyarakat yang dapat menjadi pijakan untuk perbaikan layanan publik di masa mendatang. Respon Pemerintah Kota Madiun terhadap pengaduan telah memperlihatkan upaya yang baik dalam menyelesaikan masalah yang dilaporkan.

Guna meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan publik, beberapa saran perbaikan dan pengembangan telah diidentifikasi. Salah satunya adalah terus meningkatkan transparansi dalam proses penanganan pengaduan publik. Koordinasi bersama organisasi perangkat daerah dalam penanganan pengaduan publik. Pelatihan secara teratur bagi petugas yang menangani pengaduan juga penting untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan penyelesaian masalah. Sosialisasi yang lebih luas tentang mekanisme pengaduan publik kepada masyarakat juga diperlukan agar lebih banyak masyarakat yang menyampaikan aduan publik yang dihadapi kepada pemerintah. Terakhir, evaluasi secara berkala efektivitas mekanisme pengaduan perlu dilakukan untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan dan teknologi yang dinamis.

