



**WALIKOTA MADIUN**

**KEPUTUSAN WALIKOTA MADIUN  
NOMOR : 067-401.109/ 352 /2021**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA MADIUN TAHUN 2021-2024**

**WALIKOTA MADIUN,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, perlu menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Madiun Tahun 2021-2024;
  - b. bahwa agar penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Madiun Tahun 2021-2024 sebagaimana dimaksud dalam huruf a dapat berjalan dengan lancar, efisien dan sesuai dengan tujuan, perlu menetapkan Keputusan Walikota Madiun tentang Pembentukan Tim Penyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Madiun Tahun 2021-2024;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;



4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
8. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019;
9. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

**PERTAMA** : Membentuk Tim Penyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Madiun Tahun 2021-2024 dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Tim Penyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum "PERTAMA", mempunyai tugas:

- a. melakukan kaji ulang/reviu dan evaluasi melalui *self assessment* terhadap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik khususnya SP4N LAPOR! yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah selama ini;
- b. melakukan identifikasi dan penetapan kegiatan-kegiatan prioritas berdasarkan hasil dari *self assesment*;

- c. menyusun tujuan, sasaran, program, kegiatan, dan indikator pengelolaan pengaduan instansi Pemerintah Kota Madiun;
- d. menyusun indikator keberhasilan terkait pemanfaatan data dan aplikasi sebagai berikut:
  1. publik bisa mengakses data serta informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan;
  2. data dan informasi bisa berupa statistic maupun bentuk data lainnya;
  3. banyaknya pemanfaatan data dan aplikasi yang dimiliki instansi Pemerintah Kota Madiun yang terintegrasi dengan aplikasi LAPOR! SP4N.
- e. melakukan *Focus Group Discussion* penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Madiun Tahun 2021-2024;
- f. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Walikota Madiun.

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

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Madiun  
pada tanggal 31 Desember 2021



**TEMBUSAN:**

- Yth. 1. Sdr. Inspektur Kota Madiun;  
2. Sdr. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Madiun;  
3. Sdr. Segenap Tim Penyusun dimaksud.
-

LAMPIRAN : KEPUTUSAN WALIKOTA MADIUN  
NOMOR : 067-401.109/ 352 /2021  
TANGGAL : 31 Desember 2021

**SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENYUSUN RENCANA AKSI PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA MADIUN  
TAHUN 2021-2024**

<b>NO</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>	<b>NAMA/JABATAN DALAM DINAS</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
I	Pelindung	Walikota Madiun
II	Penasehat	Wakil Walikota Madiun
III	Pembina	Sekretaris Daerah
IV	Penanggung Jawab	Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat
V	Ketua	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
VI	Sekretaris	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika
VII	Anggota	a. Sekretaris Inspektorat b. Sekretaris Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah c. Sekretaris Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana d. Sekretaris Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak e. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil f. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika g. Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman h. Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang i. Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup j. Sekretaris Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah k. Sekretaris Badan Pendapatan Daerah

1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"><li>l. Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran</li><li>m. Sekretaris Dinas Perhubungan</li><li>n. Kepala Sekretariat Penanggulangan Bencana Daerah</li><li>o. Sekretaris Kecamatan</li><li>p. Kepala Sub Bagian Peraturan Perundang-undangan pada Bagian Hukum Sekretariat Daerah</li><li>q. Kepala Sub Bagian Ketatalaksanaan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah</li><li>r. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Kepegawaian pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li><li>s. Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan pada Inspektorat</li><li>t. Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li><li>u. Pranata Humas pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li><li>v. Pelaksana pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li></ol>

**WALIKOTA MADIUN,**

**Drs. H. MAIDI, SH, MM, M.Pd.**