



PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN INFORMASI DAN PENGADUAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA MADIUN

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PEMERINTAH KOTA MADIUN

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Buku Pedoman Umum Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Publik Pemerintah Kota Madiun ini dapat tersusun dengan baik dan digunakan sebagaimana mestinya.

Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang terbuka menuntut tata kelola informasi dan mekanisme pengaduan yang lebih baik. Hal ini tercermin pada peran strategis Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam mengelola informasi publik serta menyelenggarakan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, dan efisien.

Sementara, Pejabat Pengelola Pengaduan juga memiliki peran penting dalam menjamin penanganan pengaduan masyarakat secara efektif, sesuai mekanisme dan peraturan yang berlaku dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Madiun.

Pedoman ini diharapkan menjadi acuan mengenai tugas, fungsi, tanggung jawab, serta tata kerja PPID dan Pejabat Pengelola Pengaduan dalam melaksanakan pengelolaan informasi dan pengelolaan pengaduan publik yang selaras dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kami menyadari bahwa pedoman ini masih memerlukan penyempurnaan seiring perkembangan regulasi dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena hal tersebut, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat kami harapkan untuk meningkatkan kualitas pedoman ini di masa mendatang. Semoga pedoman ini bermanfaat dan menjadi rujukan efektif dalam mewujudkan pengelolaan informasi dan pengaduan publik yang prima di lingkungan Pemerintah Kota Madiun.

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Madiun



Noor Aflah, S.Kom.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 197609072003121007

Daftar Isi

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
Pendahuluan.....	4
Latar Belakang	4
Landasan Hukum	4
Maksud dan Tujuan	6
Asas	6
Pengelolaan Informasi Publik Pemerintah Kota Madiun	7
Tugas dan Fungsi PPID	7
Komponen Pengelolaan Informasi Publik.....	8
Pengumpulan Informasi.....	8
Pengklasifikasian Informasi	9
Pendokumentasian Informasi	11
Penyebarluasan Informasi	11
Pelayanan Informasi.....	12
Laporan dan Evaluasi Pengelolaan Informasi Publik.....	15
Pengelolaan Pengaduan Publik Pemerintah Kota Madiun.....	16
Tugas dan Fungsi Pengelola Pengaduan Pemerintah Kota Madiun	16
Pengklasifikasian Pengaduan Publik.....	17
Mekanisme Pengajuan dan Pelayanan Pengaduan Publik	17
Saluran Pengaduan Publik	18
Laporan dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Publik	18
Penutup	19

Pendahuluan

Latar Belakang

Pengelolaan informasi dan pengaduan publik merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif. Hal ini terbukti dengan pengelolaan informasi publik yang baik sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, lengkap, dan mudah diakses. Sehingga, pengelolaan informasi yang terstruktur, pemerintah dapat memperkuat kepercayaan publik serta memastikan bahwa setiap kebijakan dan program pembangunan dipahami secara jelas oleh masyarakat.

Selain hal tersebut, pengelolaan pengaduan publik juga memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Seperti, berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mewajibkan penyedia layanan untuk menyediakan pengelolaan pengaduan yang efektif sebagai bentuk perlindungan dan penghormatan atas hak masyarakat. Pemerintah Kota Madiun juga turut menyesuaikan diri dengan regulasi nasional melalui penerapan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik, sehingga adanya sistem ini, setiap aspirasi, keluhan, maupun saran dari masyarakat dapat ditangani secara cepat, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengelolaan informasi dan pengaduan publik yang baik berfungsi sebagai instrumen strategis untuk mendukung terwujudnya prinsip *good and clean governance* di Kota Madiun. Penyediaan informasi yang terbuka dan mekanisme pengaduan yang dapat diakses oleh publik, Pemerintah Kota Madiun tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperluas ruang partisipasi masyarakat dalam pengawasan pembangunan. Implementasi pengelolaan informasi dan pengaduan publik yang konsisten, terstandar, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih inklusif, efisien, dan terpercaya.

Landasan Hukum

- a. Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi pemerintah;
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- j. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- l. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik;
- m. Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;
- n. Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 28 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;
- o. Keputusan Walikota Madiun Nomor: 067-401.109/183/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Walikota Madiun Nomor: 067-401.109/188/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;
- p. Keputusan Walikota Madiun Nomor: 042-401.109/110/2022 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi dan Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;
- q. Keputusan Walikota Madiun Nomor: 067-401.109/188/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;

Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Pedoman ini menjadi acuan mengenai ruang lingkup, tanggung jawab, dan wewenang dalam pengelolaan informasi dan pengaduan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.

b. Tujuan

1. Mendorong implementasi pelaksanaan peraturan dan kebijakan mengenai pengelolaan informasi dan pengaduan publik yang cepat, tepat, dan efisien;
2. Memberikan standar dalam pengelolaan informasi dan pengaduan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;
3. Meningkatkan kualitas layanan Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;
4. Mendorong partisipasi masyarakat melalui penyampaian informasi, aspirasi, dan pengaduan;
5. Memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik melalui pengelolaan informasi dan pengaduan publik yang profesional.

Asas

a. Transparansi

Dilaksanakan secara terbuka, mudah diakses, serta disajikan dengan jelas dan dapat dipahami oleh seluruh masyarakat, sehingga menjamin keterbukaan pemerintahan

b. Akuntabilitas

Setiap pelaksanaan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku

c. Kondisional

Layanan diberikan dengan memperhatikan kondisi, kebutuhan, serta kemampuan penyelenggara dan penerima layanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

d. Partisipatif

Keterlibatan aktif masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, saran, dan kritik sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan program pemerintah

e. Kesetaraan dan Inklusivitas

Pelayanan diberikan secara adil, setara, dan tanpa diskriminasi, serta mengakomodasi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat termasuk kelompok rentan

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. untuk mendukung kelancaran proses layanan

Pengelolaan Informasi Publik Pemerintah Kota Madiun

Pengelolaan informasi publik merupakan kegiatan penyediaan, pengelolaan, dan penyampaian informasi yang dilakukan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Proses pengelolaan informasi dilakukan secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan untuk memenuhi hak masyarakat sekaligus meningkatkan kepercayaan publik.

Tugas dan Fungsi PPID

Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai upaya untuk mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik. PPID bertanggung jawab menyediakan, mengelola, dan menyampaikan informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah diakses oleh masyarakat sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dengan pembagian tugas, fungsi, dan wewenang sebagai berikut.

a. Atasan PPID Kota Madiun

Atasan PPID dijabat oleh pejabat struktural tertinggi di kesekretariatan pemerintah daerah yang bertanggungjawab membangun dan mengembangkan sistem layanan Informasi Publik yang meliputi proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan Informasi Publik, menyelesaikan keberatan atas Permintaan Informasi Publik, serta mewakili Badan Publik dalam hal terjadi sengketa informasi.

b. PPID Kota Madiun

PPID Kota Madiun merupakan pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi di Badan Publik yang memiliki tugas dan fungsi, yaitu:

1. Menyusun dan melaksanakan kebijakan layanan Informasi Publik
2. Menyusun laporan pelaksanaan kebijakan layanan Informasi Publik;
3. Mengoordinasikan dan mengonsolidasikan proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan Informasi Publik
4. Mengoordinasikan dan mengonsolidasikan pengumpulan dokumen Informasi Publik dari PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi di Badan Publik
5. Melakukan verifikasi dokumen Informasi Publik
6. Menentukan Informasi Publik yang dapat diakses publik dan layak untuk dipublikasikan;
7. Melakukan pengujian tentang konsekuensi atas Informasi Publik yang akan dikecualikan
8. Melakukan pengelolaan, pemeliharaan, dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik;
9. Menyediakan Informasi Publik secara efektif dan efisien agar mudah diakses oleh publik

10. Melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan monitoring atas pelaksanaan kebijakan teknis Informasi Publik yang dilakukan oleh PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi.

c. PPID Pelaksana Kota Madiun

PPID Pelaksana dijabat oleh pejabat pada masing-masing unit kerja/satuan kerja/unit organisasi/organisasi perangkat daerah/sebutan lainnya yang memiliki tugas dan fungsi, yaitu:

1. Membantu PPID melaksanakan tanggungjawab, tugas, dan kewenangannya
2. Melaksanakan kebijakan teknis layanan Informasi Publik yang telah ditetapkan PPID
3. Mengonsolidasikan proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan Informasi Publik
4. Mengumpulandokumen Informasi Publik dari Petugas Pelayanan Informasi di Badan Publik
5. Membantu PPID melakukan verifikasi dokumen Informasi Publik
6. Membantu membuat, mengelola, memelihara, dan memutakhirkan Daftar Informasi Publik
7. Menjamin ketersediaan dan akselerasi layanan Informasi Publik agar mudah diakses oleh publik.

Komponen Pengelolaan Informasi Publik

Komponen yang perlu disiapkan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi, meliputi:

- a. Organisasi/ kelembagaan
- b. Kebijakan dan Peraturan Daerah
- c. Sumber Daya Manusia
- d. Progam dan Kegiatan
- e. Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran
- f. Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi
- g. Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi yang Dikecualikan

Pengumpulan Informasi

Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh setiap bidang di lingkungan Pemerintah Kota Madiun dalam kegiatan pengumpulan informasi, yaitu

- a. Pengumpulan informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang dan yang akan dilaksanakan;
- b. Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang berkualitas dan relevan dengan tugas pokok dan fungsi;
- c. Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat dan arsip, baik arsip statis maupun dinamis;
- d. Pejabat sebagaimana dimaksud dalam butir c merupakan pejabat yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di bidangnya, sedangkan arsip statis dan

dinamis merupakan arsip yang terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang bersangkutan;

- e. Pengumpulan informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut:
1. Mengenali tugas pokok dan fungsi;
 2. Mendata kegiatan yang dilaksanakan;
 3. Mendata informasi dan dokumen yang dihasilkan;
 4. Membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumen.

Pengklasifikasian Informasi

Klasifikasi informasi dibagi menjadi 2 (dua), yaitu Informasi Publik yang wajib dibuka dan Informasi Publik yang dikecualikan.

a. Informasi Publik yang Wajib Dibuka

Informasi Publik yang wajib dibuka terdiri atas:

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala:

Informasi publik Wajib mengumumkan secara berkala paling sedikit terdiri atas:

- 1) Informasi tentang profil Badan Publik
- 2) Ringkasan Informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup Badan Publik
- 3) Ringkasan Informasi tentang kinerja dalam lingkup Badan Publik
- 4) Ringkasan laporan keuangan yang telah diaudit
- 5) Ringkasan laporan akses Informasi Publik
- 6) Informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan yang mengikat dan/atau berdampak bagi publik yang dikeluarkan oleh Badan Publik
- 7) Informasi tentang prosedur memperoleh Informasi Publik
- 8) Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran oleh Badan Publik
- 9) Informasi tentang pengadaan barang dan jasa
- 10) Informasi tentang ketenagakerjaan
- 11) Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di setiap kantor Badan Publik.

2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta:

Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta merupakan informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum yang meliputi:

- 1) Informasi bencana alam
- 2) Informasi keadaan bencana nonalam
- 3) Informasi bencana sosial
- 4) Informasi tentang jenis, persebaran dan daerah yang menjadi sumber penyakit yang berpotensi menular
- 5) Informasi tentang racun pada bahan makanan yang dikonsumsi oleh Masyarakat
- 6) Informasi tentang rencana gangguan terhadap utilitas publik.

3. Informasi yang wajib tersedia setiap saat:

Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik setiap saat yang meliputi:

- 1) Daftar informasi publik
- 2) Informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan badan publik
- 3) Informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan
- 4) Surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya
- 5) Surat menyurat pimpinan atau pejabat badan publik dalam rangka pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenangnya
- 6) Persyaratan perizinan, izin yang diterbitkan dan/atau dikeluarkan berikut dokumen pendukungnya, dan laporan penataan izin yang diberikan
- 7) Data perbendaharaan atau inventaris
- 8) Rencana strategis dan rencana kerja badan publik
- 9) Agenda kerja pimpinan satuan kerja
- 10) Informasi mengenai kegiatan pelayanan informasi publik
- 11) Jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang ditemukan dalam pengawasan internal serta laporan penindakannya
- 12) Jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang dilaporkan oleh masyarakat serta laporan penindakannya
- 13) Daftar serta hasil-hasil penelitian yang dilakukan
- 14) Peraturan perundang-undangan yang telah disahkan beserta kajian akademiknya;
- 15) Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum
- 16) Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
- 17) Informasi publik lain yang telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan/atau penyelesaian sengketa
- 18) Informasi tentang standar pengumuman informasi

b. Informasi Publik yang Dikecualikan

Informasi Publik yang dikecualikan berdasarkan ketentuan undang-undang pengelompokan informasi yang dikecualikan, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Informasi yang dikecualikan adalah informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Peraturan Walikota Madiun No. 20 Tahun 2017.
2. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam mengelompokkan informasi yang dikecualikan:
 - 1) Ketat, untuk mengkategorikan informasi yang dikecualikan harus benar-benar mengacu pada metode yang valid dan mengedepankan obyektivitas.
 - 2) Terbatas, artinya informasi yang dikecualikan harus terbatas pada informasi tertentu untuk menghindari penafsiran yang subyektif dan kesewenangan.
 - 3) Tidak mutlak, artinya tidak ada informasi yang secara mutlak dikecualikan ketika kepentingan publik yang lebih besar menghendaknya.

3. Pengecualian harus melalui uji konsekuensi bahaya (*consequential harm test*) yang mendasari penentuan suatu informasi harus dibuka atau ditutup
4. Untuk lebih menjamin suatu informasi dapat dibuka atau ditutup secara obyektif, maka metode sebagaimana tersebut pada poin 3 dilengkapi dengan uji kepentingan publik (*balancing publik interest test*) yang mendasari penentuan informasi harus ditutup sesuai dengan kepentingan publik.
5. Pengklasifikasian akses informasi harus disertai pertimbangan tertulis tentang implikasi informasi dari sisi publik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan.
6. Usulan klasifikasi akses informasi yang bersifat ketat dan terbatas diajukan oleh unit kerja yang memiliki kemandirian dalam mengelola kegiatan, anggaran, dan administrasi.
7. Penetapan harus dilakukan melalui rapat pimpinan.

Pendokumentasian Informasi

Pendokumentasian informasi adalah kegiatan penyimpanan data informasi, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Madiun untuk membantu PPID Kota Madiun melayani permintaan informasi. Pendokumentasian informasi dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Madiun dengan tahapan dalam pendokumentasian informasi meliputi:

1. Deskripsi Informasi:
Setiap satuan kerja membuat ringkasan untuk masing-masing jenis informasi
2. Verifikasi Informasi
Setiap informasi diverifikasi sesuai dengan jenis kegiatannya.
3. Otentikasi Informasi
Dilakukan untuk menjamin keaslian informasi melalui validasi informasi oleh setiap satuan kerja.
4. Kodefikasi Informasi:
 - 1) Untuk mempermudah pencairan informasi yang dibutuhkan, maka dilakukan kodefikasi
 - 2) Metode pengkodean ditentukan oleh masing-masing satuan kerja.
5. Penataan dan Penyimpanan Informasi

Penyebarluasan Informasi

PPID dan PPID Pelaksana Kota Madiun wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. PPID wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. PPID harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan nonelektronik.

Pelayanan Informasi

Setiap penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan masing-masing tugas dan fungsinya harus memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai ukuran baku untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi.

a. Desk Informasi Publik

Sesuai tugas dan fungsinya yakni untuk memberikan pelayanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Publik (PPID) memberikan layanan informasi melalui *desk* layanan informasi publik baik pemohon layanan informasi datang secara langsung (tatap muka) maupun kanal permohonan informasi online resmi Pemerintah Kota Madiun

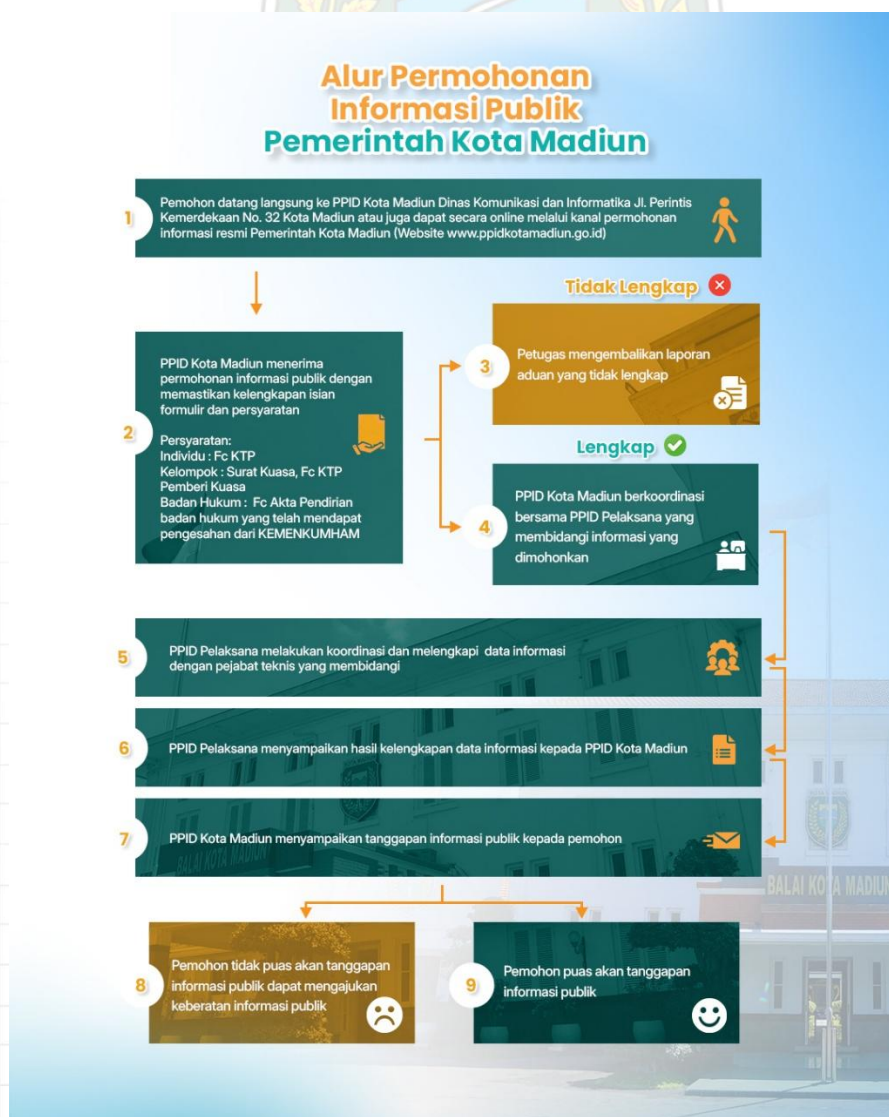
b. Waktu pelayanan informasi publik

Penyelenggaraan pelayanan informasi publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Publik (PPID) diselenggarakan pada hari kerja senin sampai dengan jumat dengan jam kerja sebagai berikut:

Senin – Kamis : 07.00 – 15.30 WIB

Jumat : 06.30 – 14.30 WIB

c. Mekanisme Pelayanan Informasi Publik



d. Saluran pengajuan pelayanan informasi publik

SP4N-Lapor!	: SP4N-Lapor! Pemerintah Kota Madiun www.kotamadiun.lapor.go.id
Tatap Muka	: Desk Pengaduan Publik Kota Madiun Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Jalan Perintis Kemerdekaan No. 32 Kota Madiun
Surel	: kominfo@madiunkota.go.id ppid@madiunkota.go.id lapor@madiunkota.go.id
Media Sosial: Instagram Facebook	: Pemerintah Kota Madiun PPID Kota Madiun
Situs Web	: ppid.madiunkota.go.id
Layanan Pesan Singkat	: Layanan Awak Sigap Nomor WhatsApp 08113577800

e. Jangka Waktu

1. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Serta, PPID Kota Madiun dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
3. Apabila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP maupun peraturan perundang-undangan lainnya.

f. Biaya dan tarif

PPID Kota Madiun menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), kecuali perlu dilakukan penggandaan oleh pemohon informasi dengan biaya penggandaan ditanggung oleh Pemohon Informasi.

g. Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Informasi Publik

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) berdasarkan alasan berikut:

1. Penolakan berdasarkan alasan pengecualian informasi publik
2. Tidak tersedianya informasi berkala
3. Tidak ditanggapinya permintaan informasi publik
4. Permintaan informasi publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta
5. Tidak dikabulkannya permintaan informasi publik
6. Pengenaan biaya yang tidak wajar
7. Penyampaian informasi publik yang melebihi waktu yang telah diatur dalam peraturan yang berlaku

h. Pengajuan dan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

1. PPID menolak memberikan informasi publik yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan prosedur sebagai berikut:
 - 1) PPID mempersiapkan daftar keberatan yang disampaikan pemohon dan/atau pengguna informasi;
 - 2) PPID mengadakan rapat koordinasi paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID;
 - 3) Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat;
 - 4) Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
2. PPID yang akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan pemohon informasi publik secara tertulis:
 - 1) PPID mempersiapkan daftar keberatan yang disampaikan pemohon dan/atau pengguna informasi;
 - 2) PPID mengadakan rapat koordinasi paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID;
 - 3) Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat;
 - 4) Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
3. Sengketa informasi publik yang diselesaikan oleh Komisi Informasi diajukan berdasar permohonan penyelesaian sengketa informasi publik yang diatur dalam UU KIP setelah sebelumnya permohonan informasi mengajukan permohonan informasi dan keberatan kepada Atasan PPID di badan publik, dengan kata lain sengketa ini dapat lahir karena respon badan publik terhadap permohonan informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 35 ayat , tentang Keterbukaan Informasi Publik diantaranya:
 - 1) Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - 2) Tidak disediakan informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - 3) Tidak ditanggapinya permintaan informasi
 - 4) Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta
 - 5) Tidak dipenuhinya permintaan informasi
 - 6) Pengenaan biaya yang tidak wajar, dan/atau penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam undang-undang ini.

4. Tindak Lanjut Penyelesaian Sengketa Informasi

- 1) PPID menyiapkan bahan-bahan terkait sengketa informasi
- 2) PPID menyusun kajian dan pertimbangan hukum untuk disampaikan kepada atasan PPID
- 3) Pada saat sengketa informasi berlanjut ke Komisi Informasi, PTUN, dan MA, maka PPID Kota melakukan pendampingan hukum untuk penyelesaian sengketa informasi.

Laporan dan Evaluasi Pengelolaan Informasi Publik

Pengelola penyelenggara pengelolaan informasi publik wajib menyusun dan menyediakan laporan terkait pelaksanaan pengelolaan informasi publik yang disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Madiun. Selanjutnya, PPID Kota Madiun melaporkan kepada Sekretaris Daerah Kota Madiun selaku atasan PPID.

Laporan tersebut minimal dilakukan 1 (satu) tahun sekali dengan memuat informasi mengenai:

- a. Gambaran Umum Kebijakan Pengelolaan Informasi Publik
- b. Gambaran Umum Pelaksanaan Pengelolaan Informasi Publik
- c. Rincian Pelayanan Informasi Publik
- d. Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik
- e. Kendala Eksternal dan Internal dalam Pelaksanaan Pengelolaan Informasi Publik
- f. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Informasi Publik

Selain laporan pengelolaan informasi publik, PPID Kota juga harus melaksanakan dan menyampaikan hasil monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi PPID Pelaksana yang dilakukan minimal 1 (satu) tahun sekali atas pelaksanaan pengelolaan informasi publik yang dilakukan oleh PPID Pelaksana Kota Madiun dan dilakukan publikasi pada laman resmi PPID Kota Madiun dan PPID Pelaksana.

Pengelolaan Pengaduan Publik Pemerintah Kota Madiun

Pengelolaan pengaduan merupakan kegiatan penanganan laporan masyarakat sesuai mekanisme dan tata cara yang dijalankan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Setiap laporan yang masuk menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas melalui pemantauan tindak lanjut yang jelas. Selain hal tersebut, pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat secara lebih akurat, sehingga kebijakan dan layanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nyata.

Tugas dan Fungsi Pengelola Pengaduan Pemerintah Kota Madiun

Pada pelaksanaan tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Madiun, mekanisme pengelolaan pengaduan diselenggarakan melalui dua tata laksana. Pertama, pejabat pengelola pada tingkat Pemerintah Kota yang berwenang mengoordinasikan kebijakan serta pengawasan atas keseluruhan proses pengelolaan pengaduan. Kedua, pejabat penghubung pada tingkat unit kerja yang bertugas memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti secara tepat dan sesuai prosedur pada unit kerja masing-masing.

a. Pejabat Pengelola Pengaduan Publik

Pejabat Pengelola Pengaduan Publik Pemerintah Kota Madiun memiliki tugas dan fungsi, yaitu:

1. Mengomunikasikan pengaduan yang diterima melalui kanal resmi Pemerintah Kota Madiun kepada pejabat penghubung sesuai dengan kewenangan di lingkungan unit/satuan kerja masing-masing untuk ditindaklanjuti;
2. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Pemerintah Kota Madiun;
3. Mengoordinasikan Pejabat Penghubung pada masing-masing unit/ satuan kerja terkait dalam menindaklanjuti pengaduan;
4. Berkoordinasi dengan aparat pengawas *intern* pemerintah untuk tindak lanjut aduan berkadar pengawasan apabila diperlukan.

b. Pejabat Penghubung

Pejabat Penghubung Pengaduan Pemerintah Kota Madiun memiliki tugas dan fungsi, yaitu:

1. Mengomunikasikan pengaduan yang diterima dari Pejabat Pengelola kepada pejabat berwenang di lingkungan unit/satuan kerja masing-masing untuk ditindaklanjuti;
2. Memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
3. Memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
4. Memberikan respons awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
5. Memantau dan memberikan tindak lanjut kembali apabila pengadu memberikan tanggapan atas laporan yang sudah ditindaklanjuti;

6. Dalam hal belum tercapai jawaban final atas pengaduan setelah seluruh prosedur tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilakukan, menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian;

Pengklasifikasian Pengaduan Publik

Pada pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik juga dilakukan pengklasifikasian pengaduan publik yang sesuai dengan peraturan yang berlaku terbagi menjadi:

a. Pengaduan yang Berkadar Pengawasan

Pengaduan publik yang meliputi: sengketa atau indikasi pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan layanan publik.

b. Pengaduan yang Tidak Berkadar Pengawasan

Pengaduan publik yang meliputi: pengaduan layanan, aspirasi, dan permintaan informasi atas layanan Pemerintah Kota Madiun.

Mekanisme Pengajuan dan Pelayanan Pengaduan Publik



Saluran Pengaduan Publik

Pemerintah Kota Madiun telah menyediakan fasilitas saluran pengaduan publik yang memberikan akses kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali, untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduannya secara aman dan imparial

- a. **SP4N-Lapor!** : **SP4N-Lapor! Pemerintah Kota Madiun**
www.kotamadiun.lapor.go.id
- b. **Tatap Muka** : **Desk Pengaduan Publik Kota Madiun**
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
Jalan Perintis Kemerdekaan No. 32 Kota Madiun
- c. **Pusat Panggilan** : **Layanan Madiun Siaga 112**
Panggilan Darurat 112
- d. **Surel** : kominfo@madiunkota.go.id
ppid@madiunkota.go.id
lapor@madiunkota.go.id
- e. **Media Sosial:** : Pemerintah Kota Madiun
Instagram
Facebook
PPID Kota Madiun
Madiuntoday
93 Fm Radio Suara Madiun
Diskominfo Kota Madiun
- f. **Situs Web** : **Website Pengaduan Publik**
www.awaksigap.madiunkota.go.id
- g. **Layanan Pesan Singkat** : **Layanan Awak Sigap**
Nomor WhatsApp 08113577800

Laporan dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Publik

Pejabat Penghubung wajib membuat laporan mengenai pengelolaan pengaduan publik. Laporan ini dimaksudkan untuk disampaikan kepada Kepala Daerah melalui Pejabat Pengelola Pengaduan Publik sebagai bahan evaluasi dan pendataan. Laporan pengelolaan pengaduan publik dilakukan minimal 1 (satu) tahun sekali dengan minimal terdiri atas:

- a. Ringkasan total/ rata-rata dari laporan pengaduan publik;
- b. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk penanganan setiap pengaduan berdasarkan kategori pengaduan tertentu;
- c. Rata-rata dari jumlah pengaduan yang ditangani lebih cepat, sesuai, dan lebih lambat dibandingkan dengan ketentuan untuk masing-masing kategori pengaduan;
- d. Analisa permasalahan dalam keterlambatan penilaian mandiri pengelolaan pengaduan;
- e. Analisa terkait tema khusus yang berupa tema mengenai gender, penyandang disabilitas dan kelompok rentan atau tema lainnya dari laporan/ pengaduan yang masuk;
- f. Analisa dan rekomendasi solusi untuk perbaikan kinerja pengelolaan pengaduan ke depan.

Selain laporan pengelolaan pengaduan publik, Pejabat Pengelola Pengaduan Publik juga harus melaksanakan dan menyampaikan hasil laporan pengelolaan pengaduan publik Kota Madiun dengan melakukan publikasi pada laman resmi Pemerintah Kota Madiun.

Penutup

Di tengah perkembangan teknologi dan transformasi digital saat ini, keterbukaan informasi telah menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan yang tidak dapat dihindari oleh setiap Badan Publik, baik pemerintah maupun non-pemerintah. Penerapan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan komitmen negara dalam menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang transparan, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, partisipatif, dan akuntabel, setiap Badan Publik dituntut untuk mengelola informasi secara profesional. Berdasarkan amanat peraturan yang berlaku juga mempertegas peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam mengelola informasi publik yang cba. Hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat terhadap layanan informasi yang responsif dan adaptif terhadap dinamika perubahan-perubahan dalam tatanan kehidupan masyarakat.

Selain hal tersebut, pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan masyarakat sebagai bagian dalam perencanaan hingga pengawasan pembangunan. Setiap aspirasi, saran, dan pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal pengaduan yang telah disediakan pemerintah harus ditangani secara baik. Keterlibatan masyarakat bukan hanya memperkuat kualitas layanan publik, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pemerintahan yang lebih transparan dan berintegritas.

Melalui Pedoman Umum ini, besar harapan kami bahwa seluruh unit kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun dapat menggunakannya sebagai acuan dalam mengimplementasikan pengelolaan informasi dan pengaduan publik. Sehingga, pemenuhan hak masyarakat untuk mengetahui dan memperoleh layanan yang berkualitas dapat terwujud sejalan dengan peningkatan partisipasi masyarakat.

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

PPID KOTA MADIUN



Jl. Perintis Kemerdekaan No.32



ppid.madiunkota.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).