



LAPORAN

Pengelolaan Pengaduan Publik
Pemerintah Kota Madiun

Tahun 2024



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 pengaduan 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 Tingkat I (IV/b)
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
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
CAPAIAN KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK	14
MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK	22
RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK.....	23
PENUTUP	24

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.

Penyelenggaraan pelayanan dan pengelolaan pengaduan publik di Pemerintah Kota Madiun dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Madiun. 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 2024, 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) kominfo@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

JUMLAH PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

Tabel: Pengelolaan Pengaduan Publik

Pengelolaan Pengaduan Publik Pemerintah Kota Madiun Tahun 2024		
No	Pengaduan Publik	Jumlah
1	Pengaduan Publik yang Diterima	2.346 Pengaduan Publik
2	Pengaduan Publik yang Sudah Selesai Tindak Lanjut	2.346 Pengaduan Publik

Berdasarkan data yang dicatat oleh PPID Kota Madiun terdapat 2.346 pengaduan publik yang diterima oleh Pemerintah Kota Madiun selama tahun 2024. Secara lebih rinci, 2.346 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: Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Permasalahan

No	Jenis Aduan	Jumlah
1	PDAM	19
2	Ketertiban	25
3	ODGJ	26
4	Beasiswa / Pendidikan	2
5	Penebangan Pohon	71
6	Gawat Darurat	936
7	Parkir	15
8	Wifi Kota Pendekar	292

9	Penerangan Jalan Umum	600
10	Aduan Publik Umum	60
11	UMKM	1
12	Infrastruktur	47
13	Kebersihan	18
14	Kebakaran	12
15	Pajak dan Retribusi	2
16	Fasilitas Umum	25
17	Animal Rescue	36
18	Lalu Lintas	22
19	TIK	12
20	Penipuan	1
22	Tiang dan Kabel	26
23	Orang Terlantar	27
24	Banjir	20
25	Pelayanan	2
26	Kesehatan	1
27	Wabah	7
28	Kelistrikan	22
29	Whistleblowing System	8
30	Kehilangan	3
31	Kependudukan	3
32	Pasar	1
33	Penganiayaan	1
34	Bencana	1
35	Aspirasi	2
	Jumlah	2.346

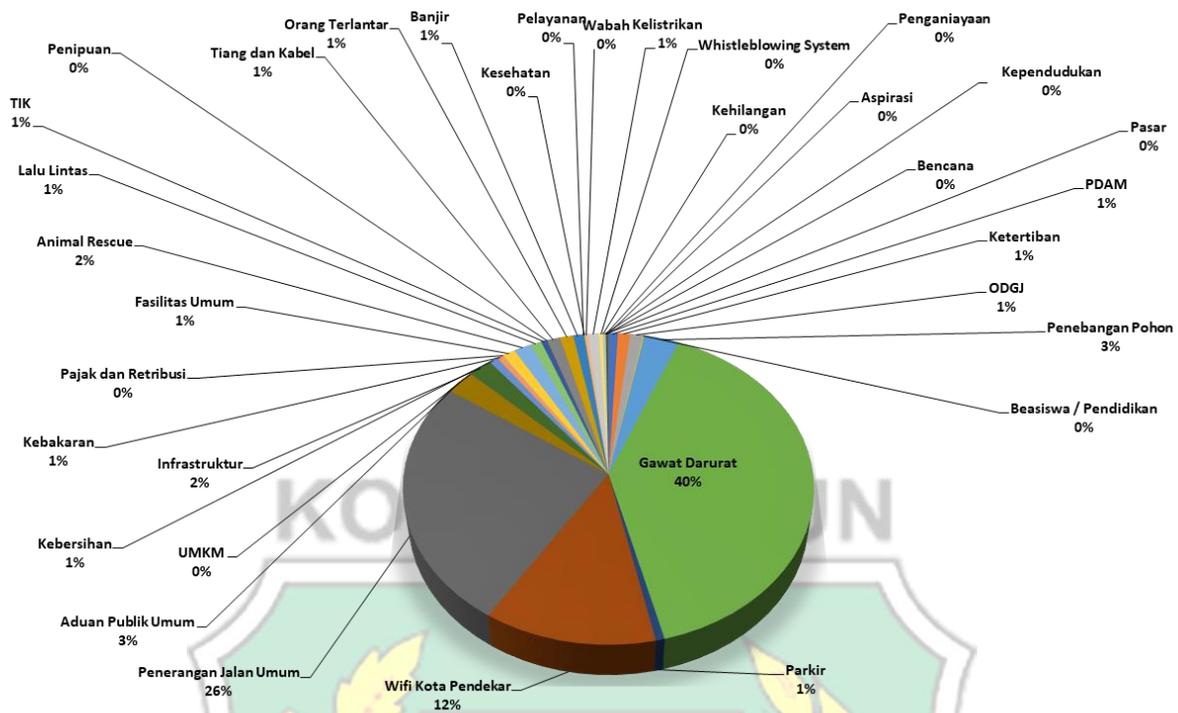
Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa pengaduan publik terbanyak pada kategori permasalahan Gawat Darurat dengan jumlah 936. Pada kategori ini merupakan aduan masyarakat terkait kondisi atau keadaan yang memerlukan respon cepat dan penanganan cepat tanggap, seperti permohonan bantuan ambulans 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 penerangan jalan umum sebanyak 600 pengaduan publik. Pemerintah Kota Madiun menyediakan lebih dari 9.000 titik penerangan jalan umum yang tersedia di setiap sudut wilayah guna dapat memberikan penerangan yang bermanfaat bagi masyarakat, terutama dalam hal keamanan serta guna mempercantik kota. Contoh engaduan yang disampaikan dalam kategori penerangan jalan umum ini, seperti lampu penerangan jalan umum yang mengalami kendala, yaitu lampu yang tidak menyala pada saat waktu menyala.

Pengaduan terbanyak ketiga berada pada kategori wifi kota pendekar atau wifi gratis Kota Madiun sebanyak 292 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. Pengaduan mengenai layanan ini, yaitu 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 936 pengaduan publik, pengaduan penerangan jalan umum 600 pengaduan publik, pengaduan wifi gratis sebanyak pengaduan wifi gratis sebanyak 292 pengaduan publik, dan 528 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: Data Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Permasalahan



Berdasarkan diagram di atas, juga dapat dianalisa bahwa pengaduan paling banyak berada pada kategori permasalahan gawat darurat sebesar 40%, dengan posisi kedua terbanyak pengaduan penerangan jalan umum sebesar 25%, dan ketiga aduan terkait wifi gratis sebesar 12%. Seluruh pengaduan publik di atas telah ditindak lanjuti hingga tuntas dan masyarakat layanan sesuai dengan standar layanan.

REKAPITULASI PENGADUAN PUBLIK BERDASARKAN KATEGORI INSTANSI TERKAIT

Tabel: Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Instansi Terkait

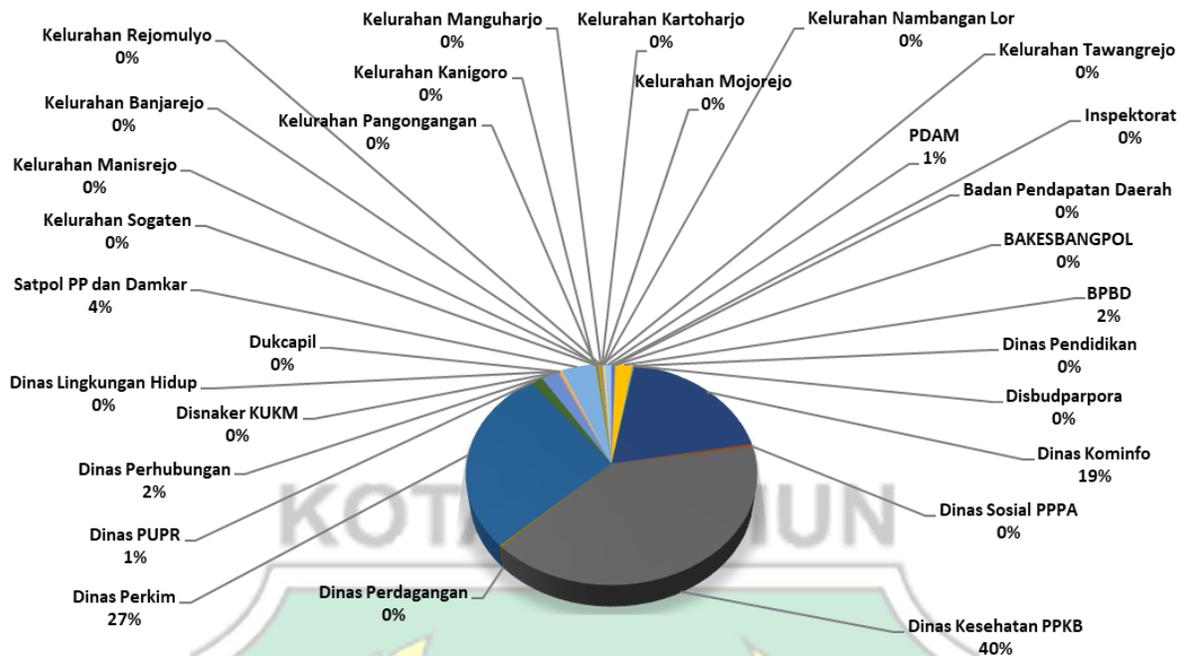
No	Nama OPD	Jumlah
1	Inspektorat	8
2	Badan Pendapatan Daerah	3
3	BAKESBANGPOL	2
4	BPBD	47
5	Dinas Pendidikan	4
6	Disbudparpora	1
7	Dinas Kominfo	452
8	Dinas Sosial PPPA	9
9	Dinas Kesehatan PPKB	941
10	Dinas Perdagangan	5

11	Dinas Perkim	634
12	Dinas PUPR	34
13	Dinas Perhubungan	51
14	Dinas Lingkungan Hidup	7
15	Dukcapil	2
16	Disnaker KUKM	3
17	Satpol PP dan Damkar	94
18	Kelurahan Kanigoro	4
19	Kelurahan Sogaten	1
20	Kelurahan Pangongangan	1
21	Kelurahan Banjarejo	5
22	Kelurahan Manisrejo	8
23	Kelurahan Rejomulyo	1
24	Kelurahan Manguharjo	1
25	Kelurahan Kartoharjo	3
26	Kelurahan Tawangrejo	1
27	Kelurahan Mojorejo	2
28	Kelurahan Nambangan Lor	3
29	PDAM	19
	Jumlah	2.346

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 941 pengaduan. Pengaduan publik yang diselesaikan oleh Dinkes PPKB ini meliputi permasalahan gawat darurat, seperti permohonan ambulans dan permintaan pemeriksaan medis.

Instansi yang kedua, yaitu Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Madiun. Pada instansi atau organisasi perangkat daerah ini memiliki tugas pokok dan fungsi dalam hal pemeliharaan tata Kawasan perkotaan Pemerintah Kota Madiun, yang meliputi penerangan jalan umum, pemangkasan pohon, dan sarana prasana di fasilitas umum lainnya.

Diagram: 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 40%, selanjutnya Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Madiun sebesar 27%, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebesar 17%. Pengaduan yang telah diselesaikan ketiga instansi tersebut dan pengaduan yang diselesaikan 16% instansi lainnya, telah diselesaikan 100% hingga tuntas.

REKAPITULASI PENGADUAN PUBLIK BERDASARKAN KATEGORI MEDIA ADUAN

Tabel: Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Media Aduan

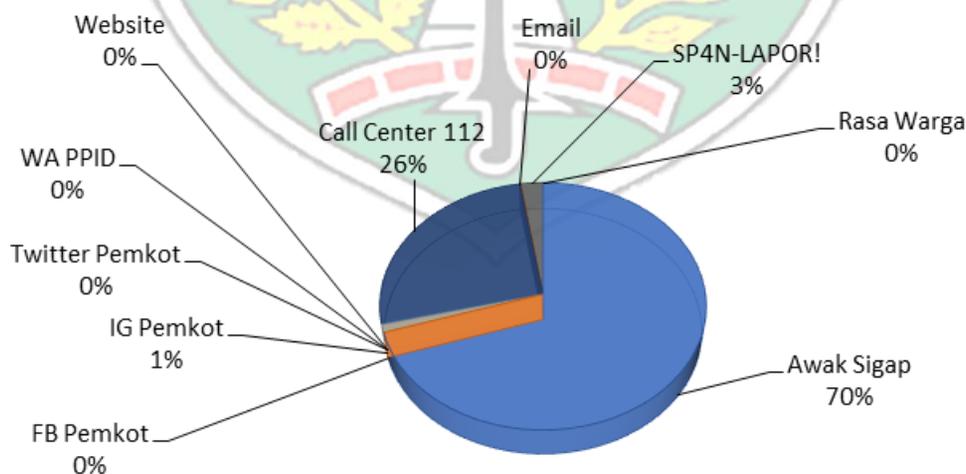
Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Media Aduan		
No	Kategori Media	Jumlah
1	Awak Sigap	1.644 Aduan Publik
2	FB Pemkot	0 Aduan Publik
3	IG Pemkot	24 Aduan Publik
4	Twitter Pemkot	0 Aduan Publik
5	WA PPID	1 Aduan Publik
6	Website	0 Aduan Publik
7	Call Center 112	618 Aduan Publik
8	Email	2 Aduan Publik
9	SP4N-LAPOR!	57 Aduan Publik
10	Rasa Warga	0 Aduan Publik
Jumlah Keseluruhan		2.346 Aduan Publik

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 1.644 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 618 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 57 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. 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: Data Pengaduan Publik Berdasarkan Kategori Media Aduan



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa pengaduan publik paling besar diterima melalui awak sigap sebesar 70% dan call center 112 sebesar 26%, serta sebesar 3% melalui aplikasi SP4N-Lapor! Seluruh pengaduan yang masuk melalui ketiga media aduan tersebut dan 1% media aduan lainnya telah ditangani dan ditindak lanjuti secara 100% hingga tuntas.

CAPAIAN KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

Pemerintah Kota Madiun selama tahun 2024 berhasil meraih beberapa capaian dan prestasi yang diharapkan dapat terus mendorong semangat pengelolaan pengaduan di Kota Madiun. Capaian dan prestasi ini diharapkan juga dapat mendorong meningkatnya pelayanan pelayanan dan pengelolaan pengaduan publik khususnya dalam hal penyelenggaraan pelayanan Pemerintah Daerah Kota Madiun. Berikut ini beberapa capaian dan prestasi tersebut, yaitu:

1. Pelaksanaan diseminasi informasi pengelolaan pengaduan publik melalui website dan media sosial resmi milik Pemerintah Kota Madiun, Grup dan Channel Whatsapp, Radio Suara Madiun, Awak Sigap, Call Center 112, Rasa Warga, PPID Roadshow, hingga melalui aplikasi SP4N-LAPOR!;
2. Melaksanakan diseminasi informasi melalui kegiatan jemput bola dan sosialisasi pengelolaan pengaduan publik dalam program PPID Roadshow dan JEBOL KIPER;
3. Optimalisasi penyelenggaraan dan pengelolaan kanal pengaduan publik Pemerintah Kota Madiun yang dapat dilakukan melalui media sosial resmi milik Pemerintah Kota Madiun, Grup Whatsapp, Radio Suara Madiun, Awak Sigap, Call Center 112, Rasa Warga, PPID Roadshow, dan aplikasi SP4N-LAPOR!;
4. Peningkatan kompetensi dan koordinasi dengan instansi teknis melalui pelatihan komunikasi efektif tahun 2024;
5. Memberikan konsultasi dan bantuan atas pengaduan publik publik di instansi teknis;
6. Memperoleh predikat Badan Publik Informatif atas hasil monitoring dan evaluasi Komisi Informasi Jawa Timur Tahun 2024 dengan perolehan nilai, yaitu 97,42;
7. Menerima penghargaan sebagai 10 instansi terbaik pada program pariwisata anti korupsi yang diselenggarakan oleh KPK RI;
8. Menerima penghargaan Anugerah Kompetisi Inovasi Kota Madiun (KIAT) dari Pemerintah Kota Madiun sebagai Inovasi Terbaik Kategori Perangkat Daerah atas inovasi pelayanan dan pengelolaan informasi dan pengaduan publik;
9. Pemerintah Kota Madiun mempertahankan tingkat kualitas yang Sangat Baik pada bidang pelayanan publik tahun 2024 berdasarkan nilai SKM sebesar 88,741;
10. Memperoleh hasil Evaluasi Reformasi Birokrasi (RB) tahun 2024 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dengan indeks RB 91,02;
11. Meraih Peringkat 1 Provinsi Jawa Timur dan Peringkat 3 Nasional pada Indeks Pelayanan Publik dengan nilai 4,67 (kategori A) berdasarkan hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Tahun 2024.

Selain hal tersebut di atas, beberapa kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Madiun dalam rangka pelaksanaan diseminasi informasi dan berbagi ilmu pada bidang pelayanan dan pengelolaan pengaduan publik, antara lain:

1. PPID Roadshow Goes to School

Tanggal : 22 Februari 2024

Tempat : SMAN 2 Madiun



2. PPID Roadshow Goes to School

Tanggal : 4 Maret 2024

Tempat : SMKN 4 Madiun



3. Bimtek Penguatan Keterbukaan Informasi Publik PPID Pelaksana Kota Madiun

Tanggal : 23 April 2024

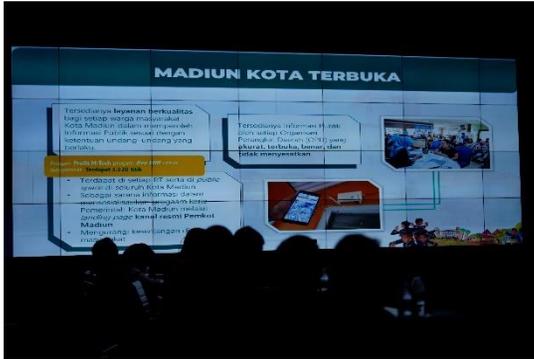
Tempat : GCIO Kota Madiun



4. Menerima Kunjungan Komisi A DPRD DIY

Tanggal : 13 Mei 2024

Tempat : GCIO Kota Madiun



5. Menerima Kunjungan Komisi 1 DPRD Kabupaten Sumedang

Tanggal : 20 Mei 2024

Tempat : GCIO Kota Madiun



6. Menerima kunjungan dan audiensi dengan Sekretariat Nasional OGI

Tanggal : 21 Juni 2024

Tempat : Rumah Dinas Wali Kota Madiun



7. Uji Konsekuensi Daftar Informasi yang Dikecualikan Tahun 2024

Tanggal : 9 Juli 2024

Tempat : GCIO Kota Madiun



8. Menerima Penghargaan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) RI

Tanggal : 11 Juli 2024

Tempat : Gedung Gradika Bhakti Praja Semarang



9. Monitoring dan Evaluasi Penyiaran Bersama Dirjen PPI Kemenkominfo RI

Tanggal : 17 Juli 2024

Tempat : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun



10. Menerima kunjungan Diskominfo Bontang / Radio Praja FM Bontang

Tanggal : 25 Juli 2024

Tempat : Radio 93 FM Suara Madiun



11. Menerima visitasi Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur

Tanggal : 18 September 2024

Tempat : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun



12. Jebol Kiper di Youth Muslim Fair 2024

Tanggal : 20-22 September 2024

Tempat : GOR Wilis Kota Madiun



13. Menerima Kunjungan dan Studi Tiru Kabupaten Sragen

Tanggal : 3 Oktober 2024

Tempat : GCIO Kota Madiun



14. PPID Roadshow Goes to Campus

Tanggal : 29 Oktober 2024

Tempat : Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun



15. PPID Roadshow Goes to Bazaar

Tanggal : 1 November 2024

Tempat : SMAN 6 Kota Madiun



16. Menerima Penghargaan KI Awards 2024

Tanggal : 13 November 2024

Tempat : Swiss-Bell Hotel Darmo Surabaya



KOTA MADIUN

17. Sosialisasi Monev Keterbukaan Informasi dan Bimtek Keamanan Informasi PPID Pelaksana Kota Madiun Tahun 2024

Tanggal : 19-21 November 2024

Tempat : GCIO Kota Madiun



18. Sosialisasi Keterbukaan Informasi dan Bimtek Keamanan Informasi KIM Kota Madiun Tahun 2024

Tanggal : 29 November 2024

Tempat : GCIO Kota Madiun



19. Pelatihan Komunikasi Efektif Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

Tanggal : 3 Desember 2024

Tempat : GCIO Kota Madiun



20. Menerima Kunjungan Studi Tiru Pemkab Tulungagung

Tanggal : 3 Desember 2024

Tempat : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun



21. Menerima Kunjungan Studi Tiru Pemkab Banyuwangi

Tanggal : 16 Desember 2024

Tempat : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun



MONITORING DAN EVALUASI 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. Berkaitan dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Madiun turut melakukan monitoring dan evaluasi guna mengetahui hal-hal yang menjadi masalah dan solusi terbaik dalam pengelolaan pengaduan publik.

Kendala Internal Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik

- a. Dalam pengelolaan dan koordinasi yang terjalin dengan instansi teknis terjadi beberapa kendala, seperti:
 - 1) Beberapa instansi belum paham mengenai pelaksanaan dan urgensi dalam pengelolaan pengaduan publik;
 - 2) Terbatasnya jumlah SDM dalam pengelolaan pengaduan pada instansi teknis;
 - 3) Terbatasnya sarana dan prasarana pada instansi teknis yang menunjang dalam pengelolaan pengaduan publik;
 - 4) Sebagian instansi teknis belum melaksanakan pengelolaan pengaduan publik sesuai dengan mekanisme;
 - 5) Belum tersedia *knowledge transfer system* antar pegawai lama ke pegawai baru, sehingga pegawai baru memerlukan waktu lebih untuk memahami hal-hal terkait pengelolaan pengaduan publik;
- b. Permasalahan yang terjadi pada Pengelola Pengaduan Publik Kota Madiun, meliputi:
 - 1) Masih terdapat kompetensi pengelola pengaduan yang dinilai kurang terkait pengelolaan pengaduan publik Pemerintah Kota Madiun;
 - 2) Belum adanya arsiparis pada pengelolaan pengaduan publik Kota Madiun.

Kendala Eksternal Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik

- a. Tingkat pemahaman masyarakat mengenai pengaduan publik pada pemerintah Kota Madiun masih rendah;
- b. Masih terdapat bias pengaduan yang disampaikan masyarakat mengenai pengaduan yang menjadi wewenang pemerintah daerah, pemerintah pusat, dan permasalahan pribadi.

RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

Prestasi dan capaian kerja pengelolaan pengaduan publik Pemerintah Kota Madiun selama tahun 2024 tersebut tidak membuat merasa cukup untuk berkembang. Komitmen penyelenggaraan pengelolaan pengaduan publik Pemerintah Kota Madiun terus mendorong untuk berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan dan pengelolaan pengaduan publik yang lebih baik dengan tujuan masyarakat atau publik dapat memperoleh pelayanan publik yang optimal dengan pelaksanaan yang cepat, tepat, dan efisien. Serta, pelaksanaan pelayanan publik yang bebas dari pungli.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, Pemerintah Kota Madiun telah menyusun rencana tindak lanjut dan rekomendasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik, yaitu:

- a. Meningkatkan transparansi dalam proses penanganan pengaduan publik;
- b. Meningkatkan sosialisasi yang lebih masif mengenai tata cara dan media pengaduan publik Pemerintah Daerah Kota Madiun;
- c. Melaksanakan pelayanan dan pengelolaan pengaduan publik yang inklusif dan ramah disabilitas;
- d. Meningkatkan pengelolaan pengaduan publik dalam hal ini berkaitan dengan optimalisasi pengelolaan media pengaduan publik;
- e. Meningkatkan sarana prasarana dan pelaksanaan digitalisasi dalam pelayanan dan pengelolaan pengaduan publik;
- f. Melaksanakan implementasi inovasi dalam pelayanan dan pengelolaan pengaduan publik
- g. Meningkatkan kompetensi SDM dengan melaksanakan koordinasi, pelatihan, dan berbagi ilmu mengenai pengelolaan pengaduan publik
- h. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terkait kinerja pelayanan dan pengelolaan pengaduan publik;
- i. Meningkatkan pelaksanaan standar pelayanan dan pengelolaan pengaduan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Madin secara cepat, tepat, dan efisien;
- j. Melaksanakan koordinasi yang lebih baik terkait pelayanan dan pengelolaan pengaduan 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.

PPID KOTA MADIUN

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