



PEMERINTAH KOTA MADIUN  
KECAMATAN TAMAN  
**KELURAHAN MANISREJO**

Jalan Tanjung Raya No. 44, Madiun, 63138,  
Telepon (0351) 468244,  
Pos-el kelurahanmanisrejo@madiunkota.go.id  
Laman <http://www.kelurahan-manisrejo@madiunkota.go.id>

KEPUTUSAN LURAH MANISREJO  
NOMOR: 067-401.303.5/27/2025  
TENTANG  
PENUNJUKAN PENGELOLA  
DAN MEKANISME PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KELURAHAN MANISREJO

LURAH MANISREJO,

- 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 Kelurahan Manisrejo;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Lurah Manisrejo Kecamatan Taman Kota Madiun tentang Penunjukan Pengelola dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik pada Kelurahan Manisrejo.

- 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah;
7. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019;
8. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi, serta Kedudukan Kecamatan dan Kelurahan;
9. 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 Kelurahan Manisrejo sebagai berikut

1. Koordinator Pengelola Pengaduan:  
Soewandono, S.E. (Kepala Seksi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum)
2. Petugas Penerima Pengaduan:
  - a. Dewi Ayu Ardila (Staf)
  - b. Umi Nur Afifah (Staf)
  - c. Fitrah Pamungkas (Staf).

KEDUA : Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum "KESATU" mempunyai tugas sebagai berikut.

- a. Koordinator Pengelola Pengaduan, tugasnya:
  - 1) menerima, memverifikasi dan menelaah pengaduan pelayanan publik yang masuk;
  - 2) mengkomunikasikan pengaduan yang diterima kepada pejabat berwenang pada Kelurahan Manisrejo untuk ditindaklanjuti dan melaporkan kepada Lurah Manisrejo;
  - 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, tugasnya:
- 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) Koordinator Pengelola Pengaduan menerima, memverifikasi dan menelaah pengaduan pelayanan publik yang masuk;
- 6) Koordinator Pengelola Pengaduan mengkomunikasikan pengaduan yang diterima kepada pejabat berwenang pada Lurah Manisrejo untuk ditindaklanjuti dan melaporkan kepada Lurah Manisrejo;
- 7) Koordinator Pengelola 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) Koordinator Pengelola 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 Kelurahan Manisrejo.

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

Ditetapkan di Madiun  
pada tanggal 15 Januari 2025  
Lurah,



Gandung Triyanto, S.H., M.H.  
Penata (III/c)  
NIP 19721220200801006