



PEMERINTAH KOTA KEDIRI
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jl. Diponegoro No. 9, Kode Pos 64123, Tlp. 0354-682638
Laman disarpus.kotakediri.go.id, Pos-el arpuskotakediri@gmail.com

K E P U T U S A N

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

KOTA KEDIRI

NOMOR : 000.8.3.4 / 721/419.115/2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN

PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA KEDIRI

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA KEDIRI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Tim Pengelola Pengaduan dalam Surat keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia
2. Peraturan Pemerintah 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat 1: '*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
6. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 1 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan;
7. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 2 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Kearsipan;
8. Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri (Berita Daerah Kota Kediri Tahun 2018 Nomor 36).

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : PENGELOLAAN PENGADUAN PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA KEDIRI.
- KESATU : Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan menetapkan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri perlu ditunjuk dan ditetapkan Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana tersebut dalam lampiran II Keputusan



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Catatan :

- UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat 1: '*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

ini.

KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua wajib memperhatikan peraturan perundang-undangan dan meningkatkan pengelolaan resiko dengan sebaik-baiknya agar sistem pengaduan dapat memberikan respons yang cepat dan solusi cepat serta terpercaya (*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*).

KEEMPAT : Pejabat pengelola pengaduan dalam Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua mempunyai tugas :

1. Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima ;
2. Pejabat pengelola pengaduan mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari petugas pengelola pengaduan kepada pejabat berwenang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk ditindaklanjuti;
3. Memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
4. Berkoordinasi dengan Admin UPP dan/atau APIP dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
5. Memberikan informasi kepada petugas pengelola pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
6. Memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan
7. Tugas lain atas petunjuk pimpinan.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat 1: '*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

KELIMA : Petugas Pengelola pengaduan dalam Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua mempunyai tugas :

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh setiap orang atau kelompok masyarakat;
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
3. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada setiap orang atau kelompok masyarakat yang bertindak selaku pelapor;
5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan; dan
6. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat.
7. Tugas lain atas petunjuk pimpinan.

KEENAM : Seluruh biaya yang timbul dibebankan pada APBD Kota Kediri.

KETUJUH : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kediri

Pada Tanggal : 12 Desember 2024

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN



EKO LUKMONO HADI, S.Sos, MM

Pembina Utama Muda / IV.c

NIP. 19720329 199803 1 009



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat 1: '*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*'

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E

Tembusan disampaikan kepada :

- Yth.Sdr. 1. Inspektur Inspektorat Kota Kediri;
2. Kepala Bagian Organisasi Kota Kediri;
3. Arsip



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Catatan :

- UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat 1: '*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

PENGELOLAAN PENGADUAN
PADA KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA KEDIRI

1. UNSUR PENGADUAN

- Identitas pengadu harus jelas dan lengkap; nama, alamat, nomor telephone yang bisa dihubungi
- Obyek aduan harus jelas

2. MEKANISME PENGADUAN

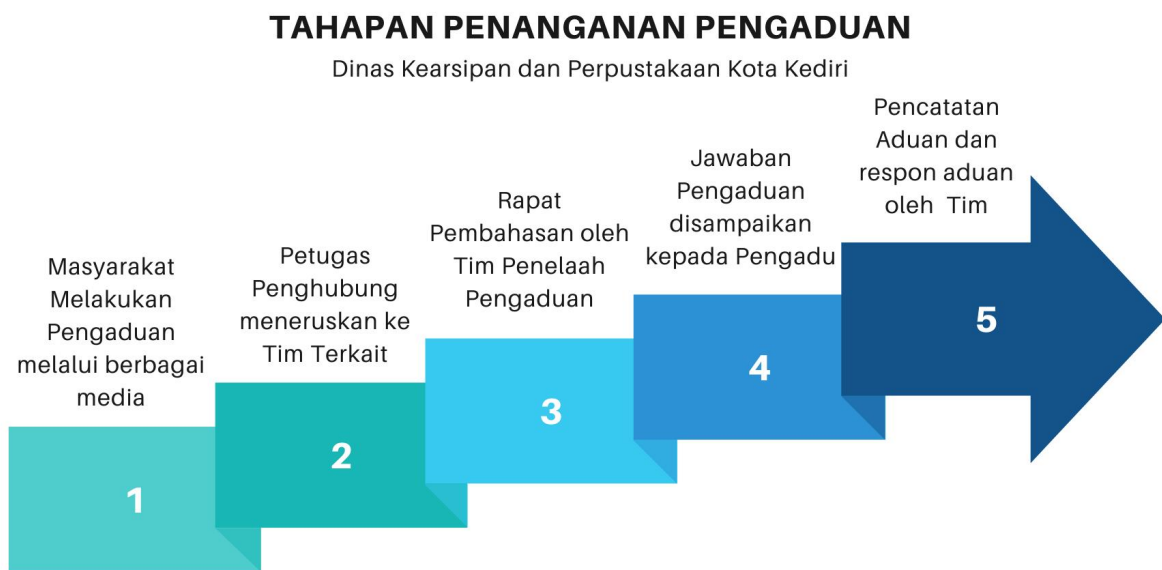
- Pihak pengadu menyampaikan aduan terkait layanan perpustakaan yang dilakukan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri;
- Pengelolaan pengaduan diperuntukkan kepada semua golongan masyarakat tanpa memandang suku, agama, ras dan antargolongan dengan memperhatikan aspek GESI (*Gender & Social Inclusion*) atau pengarusutamaan gender dan inklusi sosial sehingga bisa mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas dan kelompok marginal.
- Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip "*no wrong door policy*" yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun, sebagai berikut:
 - a. Tatap muka langsung dengan petugas *customer service* dan atau Petugas Pengelola pengaduan di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri, Jl. Diponegoro No. 9 Kota Kediri
 - b. Tertulis dan dimasukkan pada kotak saran.
 - c. Telephone kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri (0354) 682638;
 - d. Email, surat pos, paket pengiriman.
 - e. SURGA (Suara Warga) dengan alamat <https://surga.kedirikota.go.id/>
 - f. SP4N LAPOR (Layanan Asiprasi Dan Pengaduan Online Rakyat) dengan alamat : <https://www.lapor.go.id/>
 - g. Instagram dengan alamat :
 - h. https://www.instagram.com/disarpus_kotakediri/
 - i. Website dengan alamat <https://disarpus.kedirikota.go.id/>
 - j. Telephone *Whatsaap Customer Service* : 081252776657

3. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

- Semua aduan yang diterima dari berbagai kanal aduan diserahkan pada pejabat pengelola pengaduan/pejabat penghubung;
- Pejabat pengelola pengaduan/ pejabat penghubung dicatat dan diarsip kedalam register pengaduan ;
- Pejabat Pengelola Pengaduan/Pejabat Penghubung bertugas dan bertanggungjawab untuk menerima aduan dari berbagai kanal pengaduan untuk selanjutnya diteruskan, dikoordinasikan dan dikonsultasikan dengan pejabat terkait dan atau tim penelaah aduan;

- Pejabat terkait/Tim penelaah aduan melakukan penelaahan/kajian dan atau mengadakan rapat pembahasan untuk menjawab aduan yang diterima;
- Jawaban aduan diberikan kepada pejabat pengelola aduan/pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengadu serta diarsip;
- Pejabat pengelola pengaduan/pejabat penghubung menyusun rekapitulasi dan melaporkan kepada pejabat yang berwenang secara berkala untuk dijadikan acuan perbaikan sistem pelayanan dan pengambilan kebijakan yang diperlukan.

4. ALUR PENANGANAN PENGADUAN



Lampiran II Keputusan Kepala Dinas
Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri
Nomor : 000.8.3.4 /721/419.112/2024
Tanggal: 12 Desember 2024

**TIM PENGELOLA PENGADUAN
PADA KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA KEDIRI**

NO	NAMA/JABATAN	KEDUDUKAN
PEJABAT PENGHUBUNG		
1.	EKO LUKMONO HADI S.Sos., MM Pembina Utama Muda NIP. 19720329 199803 1 009	<i>Atasan pejabat Pengelola pengaduan</i>
2.	DJATI UTOMO SH, MH. Pembina NIP. 19680112199403 1 005	<i>Pejabat Pengelola Pengaduan</i>
3.	JONI ADI PURNOMO S.Sos., M.Si Penata Tk I NIP. 19810615200112 1 002	<i>Petugas Pengelola Pengaduan</i>
TIM PENELAHAH ADUAN		
4.	SUSI AGUSTIN, SE Penata Tingkat I NIP. 19800112 200212 2 004	<i>KOORDINATOR ADUAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN</i>
5.	KIKI FATIMATUZZAHRO, A.Md. Lib Pengatur NIP. 19971103 202203 2 004	<i>ANGGOTA</i>
6.	YUNITA DWI RATNASARI, A.Md Pengatur NIP. 19970609 202203 2 007	<i>ANGGOTA</i>
7.	TALIA OKTAVIANY, A.Md.SI Pengatur NIP. 19991023 202203 2 005	<i>ANGGOTA</i>

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN



EKO LUKMONO HADI, S.Sos., MM
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 197203291998031009



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Catatan :

- UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat 1: 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE