



KEPUTUSAN LURAH BANDAR KIDUL
KECAMATAN MOJOROTO
NOMOR : 188.4/ 23 /419.112/2023

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN
PADA KELURAHAN BANDAR KIDUL KECAMATAN MOJOROTO
KOTA KEDIRI

LURAH BANDAR KIDUL

- 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 jasa pelayanan, maka perlu menetapkan Tim Pengelola Pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Tim Pengelola Pengaduan dalam Surat Keputusan Lurah Bandar Kidul;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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);
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 Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Administrasi kependudukan sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan;
7. Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2016 tentang Peraturan pelaksanaan Peraturan daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan;
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);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PENGELOLAAN PENGADUAN PADA LINGKUNGAN KELURAHAN BANDAR KIDUL KECAMATAN MOJOROTO KOTA KEDIRI.

KESATU : Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, Kelurahan Bandar Kidul menetapkan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tersebut dalam lampiran I Surat Keputusan ini.

KEDUA : Untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri perlu ditunjuk dan ditetapkan Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana tersebut dalam lampiran II Surat Keputusan ini.

KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua wajib memperhatikan peraturan perundang-undangan dan meningkatkan pengelolaan resiko dengan sebaik-baiknya agar system 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 dictum 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 Kelurahan Bandar Kidul 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.

KELIMA : Petugas Pengelola pengaduan dalam Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam dictum 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 : 11 November 2023

LURAH BANDAR KIDUL



HERRO SUDARMAWAN, S.E

Penata Tk.I / III d

NIP 198202272010011015

Tembusan disampaikan kepada :

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

Lampiran I Keputusan Lurah Bandar Kidul

Nomor : 188.4/ 23 /419.112/2024

Tanggal : 11 November 2024

PENGELOLAAN PENGADUAN
PADA KELURAHAN BANDAR KIDUL KECAMATAN MOJOROTO
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 administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Kelurahan Bandar Kidul;
- 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 Kelurahan Bandar Kidul Kecamatan Mojoroto Kota Kediri dengan alamat JL.KH.Agus Salim No. 108 Kediri
 - b. Tertulis dan dimasukkan pada kotak aduan ;
 - c. Telephone kantor Kelurahan Bandar Kidul Kecamatan Mojoroto Kota Kediri(0354) 778616;
 - 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 :
<https://www.instagram.com/kelbankid>
 - h. Facebook dengan alamat :
https://www.facebook.com/kelurahan.kelurahan.908?_rdr
 - i. Website dengan alamat :<https://kel-bandarkidul.kedirikota.go.id>

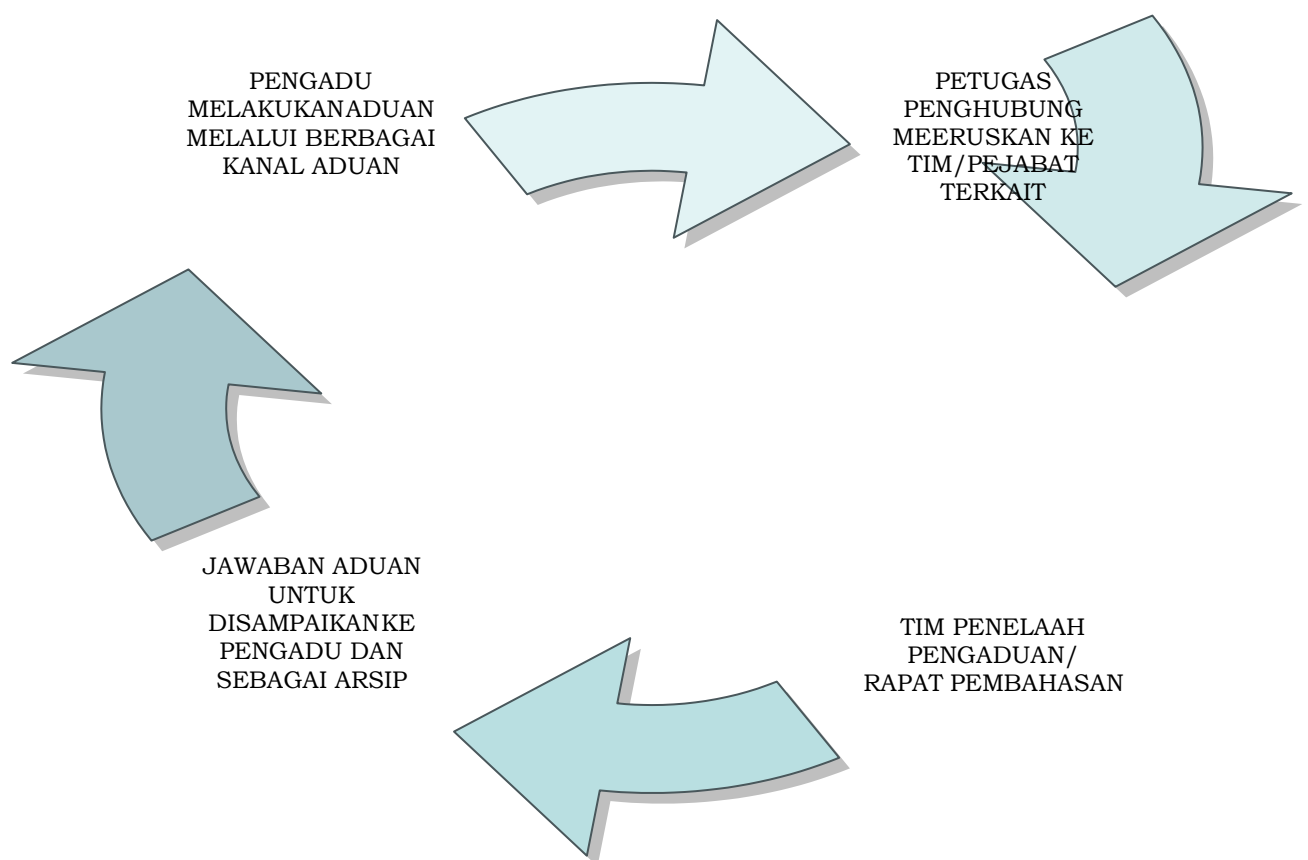
3. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

- 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 Lurah Bandar Kidul

Nomor : 188.4/ 23 /419.403/2024

Tanggal : 11 November 2024

**TIM PENGELOLA PENGADUAN
PADA KELURAHAN BANDAR KIDUL KECAMATAN MOJOROTO
KOTA KEDIRI**

NO	NAMA/JABATAN	KEDUDUKAN
PEJABAT PENGHUBUNG		
1.	HERRO SUDARMAWAN, S.E Penata Tk.I NIP. 198202272010011015	<i>Atasan pejabat Pengelola pengaduan</i>
2.	JAMAL ISNANTO Penata NIP. 197106101993031007	<i>Pejabat Pengelola Pengaduan</i>
TIM PENELAAH ADUAN		
3.	ANJARSARI YULIATIN SANTOSO,SE Penata Tk.I NIP. 197807052001122006	<i>KOORDINATOR ADUAN PELAYANAN PENDAFATARAN PENDUDUK</i>
4.	WINARKO Pengatur NIP. 196808202009011004	<i>ANGGOTA</i>
5.	AGHATA EKA SATRIANA	<i>ANGGOTA</i>
6.	SILVIA SUGIARTI	<i>ANGGOTA</i>

LURAH BANDAR KIDUL



HERRO SUDARMAWAN, S.E

Penata Tk.I / III d
NIP 198202272010011015