



# PEMERINTAH KOTA MEDAN

## SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

Kantor : Jalan Kapten Maulana Lubis No. 2 Telepon 061-4512412  
MEDAN - 20112

SALINAN  
KEPUTUSAN WALI KOTA MEDAN  
NOMOR 482/1068.K/XII/2017

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS  
ADMINISTRATOR PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH  
PEMERINTAH KOTA MEDAN

WALI KOTA MEDAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengolahan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Admistrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Medan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Wali Kota Medan tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kota Medan;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 8 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1092);

3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1973 tentang Perluasan Daerah Kotamadya Medan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1973 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
9. Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

13. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan (Lembaran Daerah Kota Medan Tahun 2016 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kota Medan Nomor 5);
14. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Medan Tahun 2017 Nomor 1), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Medan 40 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Medan Tahun 2017 Nomor 40);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN WALI KOTA TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KOTA MEDAN.

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kota Medan, dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas:

1. Pembina :

- a. pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan.

2. Penanggung Jawab/Ketua :

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;

- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota :

- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina atau Penanggung jawab;
- e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/Ketua.

4. Pengelolaan Pengaduan/Tim Admin :

- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat- Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional (LAPOR!-SP4N) di level nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

## 5. Pejabat Penghubung :

- a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
- b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
- d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja.

**KETIGA** : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Medan pada pos anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

**KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Medan  
pada tanggal 4 Desember 2017

WALI KOTA MEDAN,

ttd

DZULMI ELDIN S

Tembusan:

1. Inspektur Kota Medan;
2. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Medan;
3. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan;
4. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Medan;
5. Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Medan;
6. Yang bersangkutan; dan
7. Peringgal.

salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIS DAERAH KOTA MEDAN,

