



PEMERINTAH KOTA SALATIGA

SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Letjen. Sukowati Nomor 51 Salatiga Kode Pos 50724
Telp. (0298) 326767 Faks. (0298) 321398 Situs <http://salatiga.go.id>
Surat elektronik setda@salatiga.go.id

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SALATIGA NOMOR : 000.8.3.4/25/412/2024

TENTANG PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SALATIGA

SEKRETARIS DAERAH KOTA SALATIGA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi kanal masukan dan pengaduan, perlu menetapkan Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2021;
7. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :
KESATU : Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga, terdiri atas:
1. Pembina;
2. Penasihat;
3. Ketua;
4. Sekretaris;
5. Admin Kota;
6. Admin Perangkat Daerah/BUMD,
dengan data sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA

: Pengelola Layanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini bertugas:

1. Pembina:
 - a. menjamin terselenggaranya pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga; dan
 - b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis terhadap pelaksanaan pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga.
2. Penasihat:
 - a. memberikan saran dan masukan secara umum atas pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga; dan
 - b. memberikan arahan terhadap pelaksanaan Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga.
3. Ketua
 - a. memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga;
 - b. memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga; dan
 - c. melaporkan hasilnya dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah.
4. Sekretaris
 - a. merumuskan mekanisme pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga; dan
 - b. melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga.
5. Admin Kota:
 - a. melakukan pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat yang masuk melalui semua kanal informasi dan pengaduan meliputi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPORI), Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), Portal Laporan Pengaduan Online Provinsi Jawa Tengah (LaporGub), *Whatsapp* Matur Mas Wali, Akun Media Sosial Resmi Pemerintah Kota Salatiga dan desk layanan;
 - b. menyalurkan aspirasi dan/atau pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Perangkat Daerah/BUMD berdasarkan kategori aspirasi dan/atau pengaduan;
 - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada Perangkat Daerah/BUMD terdisposisi;

- d. melakukan evaluasi pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi dan/atau pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - e. menyalurkan pengaduan kepada pengelolaan pengaduan LAPOR!, SP4N, dan LapoGub untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;
 - f. melakukan konsolidasi hasil evaluasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi/dan atau pengaduan masyarakat yang diterima, penyebab serta penyelesaiannya; dan
 - g. menyiapkan dan menyusun rekapitulasi pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat secara berkala.
6. Admin Perangkat Daerah/BUMD:
- a. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan layanan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui semua kanal informasi dan pengaduan;
 - b. melakukan pencatatan dan pelaporan atas pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat;
 - c. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat; dan
 - d. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Pimpinan Perangkat Daerah/BUMD.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kota Salatiga
pada tanggal



Tembusan:

1. Inspektur Kota Salatiga;
2. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Salatiga;
3. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga;
4. Pengelola Layanan yang bersangkutan.

**LAMPIRAN KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH
KOTA SALATIGA
NOMOR :
TANGGAL :**

**DATA PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SALATIGA**

No.	NAMA	JABATAN DALAM DINAS/PERANGKAT DAERAH/BUMD	KEDUDUKAN
1.	Ir. Wuri Pujiastuti, M.M	Sekretaris Daerah	Pembina
2.	Muh. Sidqon Effendi, S.SiT., M.T.	Asisten Administrasi Umum Sekda	Penasihat
3.	Drs. Budi Prasetyono, M.Si	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Ketua
4.	Tri Prawiati, S.T.	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris
5.	Nurul Laily, Sh	Pranata Humas pada Dinas Komunikasi dan Informatika	Admin Kota
6.	Asteria Rizky Sudiyanto, A.Md	Pranata Humas pada Dinas Komunikasi dan Informatika	Admin Kota
7.	Lailatul Fitriyah, S.Kom	Sekretariat Daerah	Admin Perangkat Daerah
8.	Fairuza Yahya, A.Md	Sekretariat DPRD	Admin Perangkat Daerah
9.	Dhiya Fauziza, A.Md.Kom	Inspektorat Daerah	Admin Perangkat Daerah
10.	Sri Widyastuti, S.Ag	Bappeda	Admin Perangkat Daerah
11.	Bambang Sriyanto, SE	BPKPD	Admin Perangkat Daerah
12.	Isa Ansori, SE, MM	BKPSDM	Admin Perangkat Daerah
13.	Wesly Valentino, SH	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Admin Perangkat Daerah
14.	Dyah Setyowati, SE	BPBD	Admin Perangkat Daerah
15.	Vivian Rheza Aditya Fawzi, Skm	Dinas Kesehatan	Admin Perangkat Daerah
16.	Ignatius Jalu Dhyaksa Wicaksono, S.Si	Dinas Pendidikan	Admin Perangkat Daerah
17.	Endy Mardianto, S.Kom	Dinas Sosial	Admin Perangkat Daerah
18.	Setiyawan, S.Kom	Dinas Pekerjaan Umum Pekerjaan Ruang	Admin Perangkat Daerah
19.	Dhony Adhy Setyawan, A.Md	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Admin Perangkat Daerah
20.	Una Mutiarawan, A.Md	Staf pada Dinas Lingkungan Hidup	Admin Perangkat Daerah
21.	Lilik Muflikah Muktiningsih, S.Tr.Tra	Dinas Perhubungan	Admin Perangkat Daerah

No.	NAMA	JABATAN DALAM DINAS/PERANGKAT DAERAH/BUMD	KEDUDUKAN
22.	Gading Pramu Wijaya, S.Hum	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Admin Perangkat Daerah
23.	Arlita Riaswati, S.I.Pust	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Admin Perangkat Daerah
23.	Dara Fitri Azaria, A.Md.T	DPMPTSP	Admin Perangkat Daerah
24.	Adhe Kurniawan, A.Md.Kom	DP3AP2KB	Admin Perangkat Daerah
25.	Indra Wahyu Wibowo, S.Kom	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	Admin Perangkat Daerah
26.	Ardian Prasetyo, S.Kom	Dinas Perdagangan	Admin Perangkat Daerah
27.	Alfian Dzulfikar Khabibi, S.Kom	Dinas Pangan dan Pertanian	Admin Perangkat Daerah
28.	Tri Susilo Setiyawan, A.Md.Kom	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Admin Perangkat Daerah
29.	M. Robby Irhamny W., S.Kom	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	Admin Perangkat Daerah
30.	Arif Febrianto, S.Kom	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Admin Perangkat Daerah
31.	Dwi Arif Yuniyanto, SE	Satuan Polisi Pamong Praja	Admin Perangkat Daerah
32.	Erwin Pamungkas, S.T	Rumah Sakit Umum Daerah	Admin Perangkat Daerah
33.	Doni Setyo Raharjo, A.Md	Kecamatan Argomulyo	Admin Perangkat Daerah
34.	Muhammad Anwar, A.Md.Kom	Kecamatan Sidorejo	Admin Perangkat Daerah
35.	Evi Atikah Sari, A.Md	Kecamatan Sidomukti	Admin Perangkat Daerah
36.	Andriyanto, A.Md	Kecamatan Tingkir	Admin Perangkat Daerah
38.	Miftah Surur Lauhan	PDAM	Admin BUMD
39.	Herma Heramtoro, SE	PDAU	Admin BUMD
40.	Syekh Imam Safii, S.Pd.Kom	Bank Salatiga	Admin BUMD
41.	Nur Azis, SE	BKK Sidorejo	Admin BUMD

