



SURAT KEPUTUSAN
BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KOTA KOTAMOBAGU
NOMOR : 800/BKPP-KK/ 9.6 /1/2025

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
BADAN KEPEGAWAIAN , PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KOTA KOTAMOBAGU

BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN,

- Menimbang : a. bahwa Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Kotamobagu, dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kota Kotamobagu;
- b. bahwa untuk kelancaran proses penanganan pengaduan pelayanan publik, perlu dibentuk tim penanganan pengaduan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Kotamobagu;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a,dan huruf b,maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Kotamobagu;
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Kotamobagu di Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4680);
- b. 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);
- c. 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);
- d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- e. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

- f. Peraturan Pemerintah 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);
- g. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 nomor 191);
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
- l. Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23);



MEMUTUSKAN :

- | | | | |
|------------|--------|---|---|
| Menetapkan | KESATU | : | Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Kotamobagu sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini; |
| KEDUA | | : | <p>Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Kotamobagu sebagaimana dimaksud diktum KESATU mempunyai tugas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh dari admin pengaduan melalui email, website, maupun media sosial whatsapp, Instagram, facebook, Aplikasi sipasti.kotamobagu.go.id pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Kotamobagu, serta pengaduan pelayanan publik secara langsung; b. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima; c. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bagian terkait; |

- d. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Kotamobagu;
- KETIGA : e. Menyampaikan jawaban pengaduan pelayanan publik melalui admin pengaduan; dan
- f. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Kotamobagu dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KEDUA bertanggungjawab dan menyampaikan laporan kepada Kepala Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Kotamobagu;
- Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Paraf Hirarki	
Sekretaris	g
Kepala Bidang Pengadaan	h
Kepala Bidang Penilaian	i
Kasubag Umum	j

Ditetapkan di : Kotamobagu
Pada Tanggal : 3 Januari 2025


BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN KOTA KOTAMOBAGU

Dra. DEEVY RITHA RUMONDOR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP.19681217 198902 2 001

Tembusan:

1. Yth. Walikota Kotamobagu;
2. Sekretaris Daerah Kota Kotamobagu;
3. Asisten Administrasi Umum Setda Kota Kotamobagu;

**I. TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KOTA KOTAMOBAGU
TAHUN 2025**

NO.	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Dra. DEEVY RITHA RUMONDOR	KEPALA BADAN	PENANGGUNGJAWAB
2.	IVONE P. RUNDENGAN, S.STP. M.Ec. Dev	SEKRETARIS	KETUA TIM
3.	ADIENDA N.R.P MONOARFA,S.STP. M.AP	KEPALA BIDANG PENGADAAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI	KOORDINATOR PELAYANAN KEPEGAWAIAN
4.	DEDY. A. IMAN, SE	KEPALA BIDANG PENILAIAN KINERJA, MUTASI DAN PROMOSI	KOORDINATOR PELAYANAN KEPEGAWAIAN
5.	HELLY INTAN PAPUTUNGAN, SE. M.AP	KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN	PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN KEPEGAWAIAN
6.	IDHAM K. MATOHA, S.KOM	ANALIS SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR	PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN KEPEGAWAIAN
7.	ALFI S. RUSTAM, SE	ANALIS SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR	PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN KEPEGAWAIAN
8.	ADITYA P. SUTRISNO, S.STP, M.AP	ANALIS SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR	PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN KEPEGAWAIAN
9.	AL MUTAWAKKIL, S.STP	ANALIS SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR	PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN KEPEGAWAIAN
10.	HIDAYAT KARNO, S.HI	ANALIS SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR	PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN KEPEGAWAIAN
11.	YULIAN LIHAWA, S.KOM	ANALIS SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR	PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN KEPEGAWAIAN

II. MEKANISME DAN ALUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KOTA KOTAMOBAGU TAHUN 2025

Jenis Pelayanan : Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kotamobagu	
KOMPONEN	URAIAN
1 Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Mengisi formulir yang telah di sediakan secara langsung maupun melalui media sosial
2 Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>A. Secara Daring</p> <pre> graph TD 1[1. Pemohon mengajukan pelayanan publik melalui media sosial] --> 2[2. Pemohon melengkapi syarat kelengkapan aduan] 2 --> 3{3. Petugas memverifikasi berkas} 3 -- Ya --> 4[4. Petugas memberikan tanggapan pengaduan secara resmi] 3 -- Tidak --> 2 </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan pelayanan publik melalui media sosial Pemohon melengkapi syarat kelengkapan pengaduan Petugas memeriksa/memverifikasi berkas dari pemohon, apabila berkas pemohon sudah sesuai syarat maka akan diproses oleh petugas, apabila belum sesuai maka pemohon wajib melengkapi berkas sesuai dengan Syarat. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan secara resmi <p>Media aduan No, Whatsapp :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pelayanan pemutakhiran Data ASN 0853-9728-7508 (idham) Urusan penerimaan/pemberhentian ASN 0851-8682-0717 (alfi) Pelayanan tugas belajar ASN 0821-4337-6323 (aditya). Pelayanan Cuti/Berkala/Izin Perceraian/satya lencana karya satya/suket keterangan hukuman disiplin ASN 0852-5643-1633 (hidayat). Pelayanan Mutasi/Pindah antar daerah ASN 0852-5688-3098 (AL). Urusan Kenaikan pangkat, pensiun dan Kinerja ASN 0823-2360-0047 (lian)

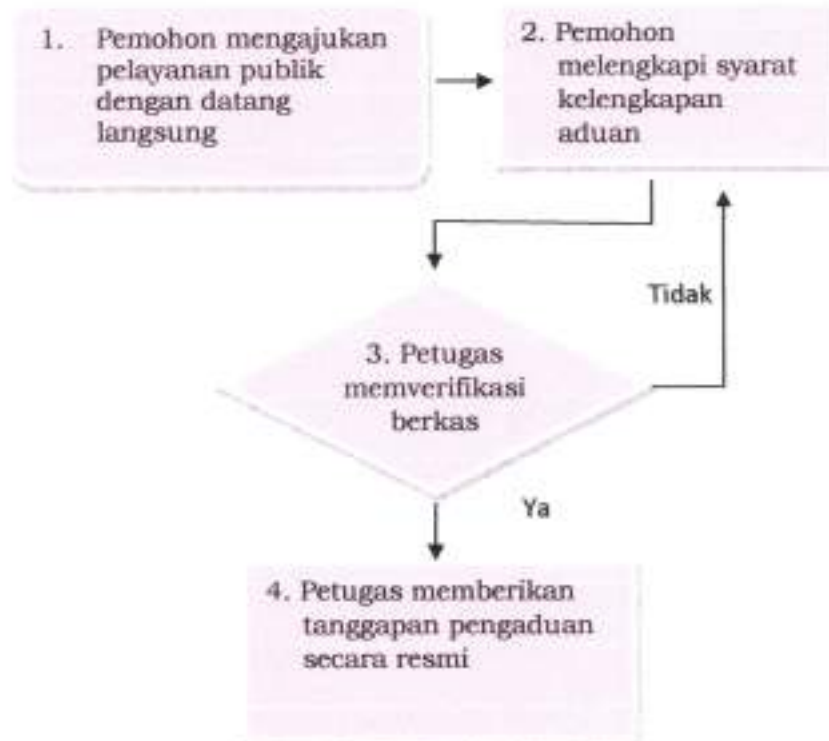
Website : <http://bkpp.kotamobagukota.go.id>

Email: bkpp.kotamobagu@gmail.com

Facebook: BKPP Kotamobagu

Aplikasi: sipasti.kotamobagu.go.id

B. Datang langsung/tatap muka







Keterangan:


1. Pemohon mengajukan pelayanan publik dengan datang secara langsung
2. Pemohon melengkapi syarat kelengkapan pengaduan
3. Petugas memeriksa/memverifikasi berkas dari pemohon, apabila berkas pemohon sudah sesuai syarat maka akan diproses oleh petugas, apabila belum sesuai maka pemohon wajib melengkapi berkas sesuai dengan Syarat.
4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan secara resmi/Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan

3	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Proses penyelesaian dalam menyelesaikan pengaduan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan2. Waktu penyelesaian paling lambat 7(tujuh) hari kerja sejak di terima dan di proses oleh petugas pengelola pengaduan, petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja:
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Tanggapan resmi pengaduan pelayanan

5	Produk pelayanan	• Tanggapan resmi pengaduan pelayanan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>Datang langsung/tatap muka :</p> <p>Datang langsung Ke Kantor Ruang Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Kotamobagu alamat Jalan Ahmad Yani Nomor 02 Kota Kotamobagu 95711 Contact Person : 0852-9834-2233 (wenti)</p> <p>Alur pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menerima pengaduan • Identifikasi permasalahan • Pembahasan masalah • Penyampaian hasil

Paraf Hirarki	
Sekretaris	
Kepla Bidang Pengadaan	
Kepla Bidang Penilaian	
Kasubag Umum	

Ditetapkan di : Kotamobagu
Pada Tanggal : 13 Januari 2025


Dra. DEEVY RITHA RUMONDOR
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP.19681217 198902 2 001