



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR 000.8.3.4/ 71TAHUN 2025

T E N T A N G

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan layanan dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Sistem LapoGub dan Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) serta kanal aduan lainnya;
- b. bahwa untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indoneisa Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara 4846);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. 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 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);
  5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
  6. 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);
  7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);

8. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
9. 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);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
11. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 Nomor 47) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 12);
12. Peraturan Gubernur 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 Nomor 13);

## MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Publik yang terdiri atas :

- a. Pimpinan Perangkat Daerah;
- b. Supervisor; dan
- c. *Person In Charge* (PIC)

dengan susunan keanggotaan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas ini.

KEDUA : Tugas Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah:

- a. Pimpinan Perangkat Daerah:
  1. bertanggungjawab atas tindaklanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat di Perangkat Daerah masing-masing;
  2. melakukan pemantauan atas tindaklanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima;
  3. melakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing.
- b. Supervisor:
  1. melakukan pengawasan terhadap PIC dalam penanganan pengaduan Perangkat Daerah masing-masing; dan
  2. menyampaikan laporan penanganan pengaduan setiap bulan kepada Pimpinan Perangkat Daerah.
- c. *Person In Charge* (PIC):
  1. menjawab setiap aduan yang masuk melalui LaporGub, SP4N-LAPOR! dan kanal aduan pada masing-masing Perangkat Daerah maksimal 3 x 24 jam;
  2. melakukan koordinasi dan konsultasi dengan

bidang terkait di Perangkat Daerah masing-masing dalam menjawab aduan;

3. melakukan koordinasi dengan admin LapoGub dan SPAN-LAPOR!; dan
4. menyampaikan laporan penanganan pengaduan setiap bulan kepada Supervisor.

**KETIGA** : Semua biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan sesuai sumber pembiayaan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah;

**KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal, 25 Oktober 2025  
KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN  
PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH



RAHMAH NUR HAYATI

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah;
2. Inspektur Provinsi Jawa Tengah;
3. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah;
4. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;
5. Ketua Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah;
6. Anggota Tim yang bersangkutan.

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN  
PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR 000.8.3.4/ 71 TAHUN 2025  
TIM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN DINAS KEARSIPAN DAN  
PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

SUSUNAN TIM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

NO	NAMA	JABATAN	PENUGASAN DALAM TIM
1.	Rahmah Nur Hayati, S.K.M.,M.Kes	Kepala Dinas	Pimpinan Perangkat Daerah
2.	Erry Raharjono, S.Sos, M.Si	Plt. Sekretaris	Supervisor
3.	Eryana Damayanti, SS.M.Hum	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	
4.	Alif Nur Rakhmadani, S.Kom	Staf Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Person In Charge
5.	Dela Nor Cahya	Staf Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH



RAHMAH NUR HAYATI