



**WALIKOTA PROBOLINGGO**  
**PROVINSI JAWA TIMUR**

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO  
NOMOR 168 TAHUN 2019  
TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 32 Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik, serta meningkatkan pelayanan publik guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi kolusi dan nepotisme, dipandang perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.

Mengingat : 1. 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);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

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 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
  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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
  11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
  12. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 5 Tahun 2003 tentang Partisipasi Masyarakat (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2003 Nomor 5 Seri E);
  13. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 24) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 5 Tahun 2019 (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2019 Nomor 5);
  14. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 44);

15. Peraturan Walikota Kota Probolinggo Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Publik (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2009 Nomor 3);
16. Peraturan Walikota Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2017 Nomor 9);
17. Peraturan Walikota Kota Probolinggo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2017 Nomor 10).

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Probolinggo.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Otonom.
3. Walikota adalah Walikota Probolinggo.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Probolinggo.
5. Bagian Organisasi adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Probolinggo.
6. Perangkat Daerah adalah Unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

9. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai dan petugas yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Asas dan prinsip penanganan pengaduan pelayanan publik merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani penyelenggara dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan pelayanan publik di Kota Probolinggo.
12. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
13. Petugas pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut petugas adalah petugas yang mempunyai tugas mengelola pengaduan pelayanan publik pada suatu Perangkat Daerah.

BAB II  
ASAS DAN PRINSIP  
Bagian Kesatu  
Asas

Pasal 2

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. keprofesionalan, yaitu setiap penanganan pengaduan pelayanan publik harus diterima dan/dilaksanakan oleh pelaksana yang berkompeten di bidangnya;
- b. persamaan perlakuan, yaitu masyarakat berhak mendapat perlakuan yang sama dalam hal mengadukan pelayanan publik yang diterimanya;
- c. keterbukaan, yaitu masyarakat berhak mengakses dan memperoleh informasi mengenai penanganan pengaduan pelayanan publik dengan mudah;
- d. akuntabilitas, yaitu proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

## Bagian Kedua

### Prinsip

#### Pasal 3

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan prinsip :

- a. obyektivitas;
- b. koordinasi;
- c. efektivitas dan efisiensi; dan
- d. kehati-hatian.

#### Pasal 4

- (1) obyektifitas sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 huruf a adalah penanganan pengaduan pelayanan publik harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) koordinasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 huruf b adalah kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) efektifitas dan efisiensi sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 huruf c adalah kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- (4) kehati-hatian sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 huruf d adalah penanganan terhadap pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian.

## BAB III

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 5

Ruang lingkup penanganan pengaduan pelayanan publik meliputi pengaduan yang terkait dengan :

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. pelanggaran disiplin pegawai;
- e. pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- f. permasalahan pelayanan publik di bidang sosial, infrastruktur, pembangunan,

- kesehatan, perizinan dan non perizinan;
- g. permasalahan pelayanan publik lainnya yang merupakan kewenangan Pemerintah Kota berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## BAB IV PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

### Pasal 6

- (1) Setiap Perangkat Daerah berkewajiban menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik pada masing-masing satuan/unit kerja.
- (2) Dalam rangka menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap Perangkat Daerah wajib:
  - a. menanggapi dan menindaklanjuti setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - b. menyediakan sarana dan prasarana pengaduan pelayanan publik;
  - c. menugaskan petugas yang kompeten dalam mengelola pengaduan pelayanan publik;
  - d. menyusun prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan publik pada Perangkat Daerah masing-masing;
  - e. mempublikasikan sarana pengaduan pelayanan publik.

## BAB V HAK

### Pasal 7

- (1) Masyarakat berhak menyampaikan pengaduan pelayanan publik kepada penyelenggara dan/atau pelaksana berupa pertanyaan, permohonan, informasi, keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan publik yang diterima.
- (2) Masyarakat berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan pelayanan publik yang disampaikannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Masyarakat berhak mengetahui proses dan/atau hasil dari penanganan pengaduan pelayanan publik yang telah disampaikannya.

BAB VI  
PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Pengaduan pelayanan publik dapat disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara melalui :
  - a. LAPOR SP4N Layanan pengaduan SMS 1708 dan website : <https://www.lapor.go.id>;
  - b. SMS Center 081336460000 atau (0335) 427772;
  - c. Aplikasi VIEW PROBOLINGGO;
  - d. Media Elektronik (Radio Suara Kota FM);
  - e. Facebook : Pemerintah Kota Probolinggo;
  - f. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah.
- (2) Sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. kotak/loket pengaduan;
  - b. petugas pengelola pengaduan pelayanan publik;
  - c. nomor telepon kantor;
  - d. buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (3) Kotak/loket pengaduan dan petugas pengelola pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf b, ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.

BAB VII  
PETUGAS PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Setiap Kepala Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik menetapkan petugas pengelola pengaduan pelayanan publik melalui Surat Perintah Tugas.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pejabat/pegawai yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan bertanggungjawab atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta sarana pengaduan pelayanan publik yang disediakan.
- (3) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
  - a. menerima pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat melalui sarana yang telah disediakan;
  - b. melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima;

- c. meneruskan pengaduan pelayanan publik kepada pelaksana pelayanan publik atau pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaiannya;
- d. mencatat hasil penyelesaian pengaduan pelayanan publik dan menyampaikannya kepada masyarakat yang bertindak sebagai pengadu;
- e. menyusun laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik.

## BAB VIII MEKANISME PENGADUAN

### Pasal 10

- (1) Pengaduan dapat dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pengadu menerima pelayanan publik.
- (2) Petugas pengelola pengaduan pelayanan publik pada masing-masing Perangkat Daerah menerima pengaduan melalui media sebagaimana Pasal 7 ayat (1) dan ayat (2) dan pelaksana pelayanan publik atau pejabat yang berwenang wajib menjawab dan bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan yang diterima.
- (3) Penyelesaian pengaduan dapat berupa jawaban atas permasalahan dan/atau rencana perbaikan pelayanan.
- (4) Penyelesaian pengaduan tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara.
- (5) Petugas pengelola pengaduan pelayanan publik wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan.
- (6) Petugas pengelola pengaduan pelayanan publik wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.
- (7) Penyampaian jawaban atas penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak pengaduan diterima.

## BAB X LAPORAN

### Pasal 11

- (1) Setiap Perangkat Daerah berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penanganan pengaduan pelayanan publik yang dikelolanya.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikirimkan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Probolinggo selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.



BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo  
Pada tanggal 1 November 2019  
WALIKOTA PROBOLINGGO,  
Ttd,  
HADI ZAINAL ABIDIN

Diundangkan di Probolinggo  
pada tanggal 1 November 2019

PENJABAT SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,  
Ttd,

ACHMAD SUDIYANTO

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2019 NOMOR 168

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



**TITIK WIDAYAWATI, SH, M.Hum**

NIP. 19680108 199403 2 014