



WALIKOTA PROBOLINGGO

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO

NOMOR 3 TAHUN 2009

TENTANG

PUSAT LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PUBLIK

KOTA PROBOLINGGO

WALIKOTA PROBOLINGGO,

- Menimbang :
- a. bahwa informasi adalah merupakan kebutuhan pokok yang sangat asasi bagi setiap orang dalam melakukan aktivitas pribadi maupun dengan lingkungan sosialnya ;
 - b. bahwa pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan sarana informasi bagi masyarakat dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara, sehingga mampu meningkatkan kompetensi dan efisiensi yang pada akhirnya akan berguna bagi kepentingan publik ;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b
Konsideran ini, maka perlu menetapkan Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Publik Kota Probolinggo dengan Peraturan Walikota Probolinggo.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok – pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan undang – undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 169 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890) ;
 2. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3789) ;
 3. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886) ;

4. Undang-undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3887) ;
5. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) ;
6. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
7. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844) ;
8. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438) ;
9. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor) ;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737) ;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741) ;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/12/M.PAN/Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah ;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;

15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah ;
17. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor : 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintah ;
18. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 5 Tahun 2003 tentang Partisipasi Masyarakat (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2003 Nomor 5 Seri E) ;
19. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 6 Tahun 2003 tentang Kebebasan untuk Memperoleh Informasi (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2003 Nomor 6 Seri E).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO TENTANG PUSAT LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PUBLIK KOTA PROBOLINGGO.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. **Daerah** adalah Kota Probolinggo ;
2. **Pemerintah Daerah** adalah Pemerintah Kota Probolinggo ;
3. **Walikota** adalah Walikota Probolinggo ;
4. **Pusat Layanan** adalah suatu tempat yang dipilih dan ditetapkan untuk melakukan aktivitas pelayanan kepada publik ;
5. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda – tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik ;
6. **Informasi Publik** adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan Negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang – undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik ;
7. **Pusat Layanan Informasi** adalah suatu wadah atau tempat segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik untuk menerima dan menampung segala aspirasi dan informasi yang disampaikan oleh publik ;

8. **Pengaduan Publik** adalah segala informasi yang disampaikan oleh publik berkenaan dengan kepentingan, kebutuhan dan permasalahan publik yang terjadi di masyarakat ;
9. **Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik** adalah Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Kota Probolinggo.

BAB II

KEDUDUKAN

Pasal 2

- (1) Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Publik adalah lembaga yang berada di bawah Sekretaris Daerah Kota Probolinggo, bersama tim terkait membantu tugas Walikota dalam mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan penanganan permintaan informasi dan pengaduan di tingkat Pemerintah Kota Probolinggo ;
- (2) Tim terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan dibentuk dan ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB III

TUGAS

Pasal 3

Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Publik mempunyai tugas :

- a. memberikan layanan informasi ;
- b. memfasilitasi dan memediasi permohonan informasi dan pengaduan ;
- c. menghimpun dan mengelola data permohonan informasi dan pengaduan ; dan
- d. memantau dan mengevaluasi tindak lanjut dari permohonan informasi dan penyelesaian pengaduan.

BAB IV

FUNGSI

Pasal 4

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Peraturan ini, Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Publik mempunyai fungsi :

- a. pelaksanaan layanan informasi yang dibutuhkan oleh publik ;
- b. pelaksanaan fasilitasi dan mediasi antar pelapor pengaduan dengan unit kerja pelayanan publik ;
- c. penghimpunan dan pengelolaan data informasi dan pengaduan publik yang berkaitan dengan publik ;
- d. pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dari pemohon informasi dan penyelesaian pengaduan ;
- e. penyampaian hasil rekap informasi dan pengaduan kepada unit kerja penerima informasi dan pengaduan ; dan
- f. penyampaian hasil tindak lanjut penyelesaian informasi dan pengaduan kepada pemohon / pengadu.

BAB V
SARANA DAN MEDIA PELAYANAN

Pasal 5

Sarana dan media yang dipergunakan dalam menerima dan memberikan informasi dan pengaduan terdiri dari :

- a. Media Elektronik (Radio Suara Kota FM) ;
- b. Tabloid Suara Kota ;
- c. Kotak Pengaduan ;
- d. Lembaga Musyawarah / dialog langsung ; dan
- e. Email / Website ;

Pasal 6

Media Elektronik (Radio Suara Kota FM) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, yaitu Lembaga Penyiaran Publik yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Probolinggo dengan program :

- a. Laporo Rek ;
- b. Walikota Menjawab ; dan
- c. Ruang Dialog Interaktif.

Pasal 7

Media Tabloid Suara Kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, yaitu media cetak Pemerintah Kota yang memberikan ruang untuk masyarakat berkomunikasi dengan Walikota dengan jajaran birokrasi yang ada di Lingkungan Pemerintah Kota dengan program Rakyat Bertanya Walikota Merespon.

Pasal 8

Kotak Pengaduan / Kotak Pos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c, yaitu sarana tempat pengaduan masyarakat yang ada di masing – masing Unit Kerja Pelayanan.

Pasal 9

Lembaga Musyawarah/dialog langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d, yaitu suatu wadah tempat berkumpulnya masyarakat yang mengadakan dialog/musyawah dengan Pemerintah Kota pada waktu dan tempat yang disepakati dalam program :

- a. Rembug Kahbi ; dan
- b. Cangkruan.

BAB VI
MEKANISME KERJA

Pasal 10

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Pusat Informasi dan Pengaduan Publik mengacu pada prinsip Koordinasi, Integrasi, Sinkronisasi, dan Simplifikasi baik di Lingkungan Pemerintah Kota maupun dengan instansi terkait lainnya.

Pasal 11

Setiap saat Pusat Informasi dan Pengaduan Publik bisa menerima secara langsung tatap muka dengan publik yang ingin memperoleh informasi maupun yang ingin menyampaikan pengaduan secara lisan atau tertulis.

BAB VII

KETENTUAN LAIN – LAIN

Pasal 12

Hal – hal yang belum diatur sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Walikota ini akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

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 12 Januari 2009

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Ttd

H.M. BUCHORI

Diundangkan di Probolinggo

pada tanggal 12 Januari 2009

Pt. SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO

Ttd

Drs. H. JOHNY HARYANTO, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 010 176 702

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2009 NOMOR 3

Sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM

Ttd

BAMBANG SULISTYONO, SH, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP 510 095 418