



KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR
Jalan Kayoon No.50-52, Genteng, Surabaya, Jawa Timur 60271
Telepon:(031)5340707, Faksimile:(031) 5345496
Laman: <http://jatim.kemenkum.go.id>, Pos-el: kanwiljatim@kemenkum.go.id

Nomor : W15-PP.04.02-152 30 Januari 2026
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Penyampaian Hasil Pengharmonisasian,
Pembulatan, dan Pemantapan Konsepsi
Rancangan Peraturan Wali Kota Kediri
(Surat Selesai Harmonisasi).

Yth. Wali Kota Kediri
Di Tempat

Menindaklanjuti Surat Pj. Sekretaris Daerah Pemerintah Kota Kediri Nomor: 100.3.2/1692/419.033/2025 Tertanggal 27 November 2025 Perihal Permohonan Pengharmonisasian Pembulatan dan Pemantapan Konsepsi Raperkada, bersama ini kami sampaikan bahwa Rancangan Peraturan Wali Kota Kediri tentang Penyelenggaraan Layanan Aduan di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri telah dilakukan Pengharmonisasian, Pembulatan, dan Pemantapan Konsepsi sesuai dengan ketentuan Pasal 58 dan Pasal 97D Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

Sehubungan hal tersebut maka Rancangan Peraturan Wali Kota dimaksud di atas dapat ditindaklanjuti ke tahapan berikutnya.

Atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



Kepala Kantor Wilayah,



Haris Sukamto

Tembusan :

1. Menteri Hukum Republik Indonesia.
2. Direktur Jenderal Peraturan Perundang-undangan Kementerian Hukum.



WALI KOTA KEDIRI
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN WALI KOTA KEDIRI
NOMOR TAHUN ~~2025~~-2026

TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN ~~ADUAN~~ ~~PENGADUAN~~
~~DILINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA KEDIRI~~

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA KEDIRI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat terkait pelayanan aduan di lingkungan Pemerintah Kota Kediri diperlukan penanganan aduan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan pengaduan pada perangkat daerah/unit kerja, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya;
(Tambahkan unsur sosiologis)
 - b. bahwa Peraturan Wali Kota Kediri Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Layanan Aduan Dilingkungan Pemerintah Kota Kediri;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
 3. 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);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. ~~Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820)~~
7. ~~Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);~~
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
9. 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 5357);
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1003);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN **ADUAN**
~~DILINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA KEDIRI.~~

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

Font angka sesuai UU

1. Daerah adalah Kota Kediri.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Kediri.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Kediri.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Kediri.
5. Kepala Perangkat Daerah adalah Kepala Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Kediri.
6. Instansi Pemerintah adalah ~~semua organisasi milik Pemerintah~~ Instansi yang melaksanakan fungsi untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan administrasi pemerintah baik di pusat maupun di daerah.
7. Perangkat Daerah/Unit Kerja adalah unsur pembantu Wali Kota dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
8. Dinas adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Kediri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.
9. Lembaga Terkait adalah lembaga yang dibentuk oleh Pemerintah atau Swasta berdasarkan peraturan perundang-undangan ~~yang berlaku k~~ ~~eberadaannya di lingkungan Pemerintah Kota Kediri dan~~ yang berkaitan langsung dengan kegiatan pelayanan pengaduan.
10. 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
11. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. Pengaduan Kegawatdaruratan adalah keluhan atau laporan yang berhubungan dengan situasi atau kondisi yang berpotensi menimbulkan ancaman serius dan langsung terhadap nyawa, keselamatan, kesehatan, properti, atau ketertiban umum, serta memerlukan penanganan segera dan respons cepat dari pihak berwenang.
13. Pengaduan Non-Kegawatdaruratan adalah keluhan atau laporan yang berkaitan dengan masalah pelayanan publik, administrasi, atau kondisi lingkungan yang meskipun perlu diselesaikan, namun tidak menimbulkan ancaman langsung dan serius terhadap nyawa, keselamatan, atau properti, serta tidak memerlukan respons secepat Pengaduan kegawatdaruratan.
14. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan Pengaduan.
15. Supervisor yang selanjutnya disebut Pengawas adalah administrator yang bertugas mengelola operasional Pusat Panggilan Informasi ~~(Cell Center)~~ Layanan Nomor Panggilan Darurat 112.
16. **Dispatcher** yang selanjutnya disebut Petugas Pengatur adalah pihak yang bertugas menerima laporan/eskalasi dari **call taker operator**, menentukan status laporan, dan meneruskan ke petugas lapangan/~~OPD~~ Perangkat Daerah/Kepolisian/instansi terkait. (Dicari padanan kata)
17. Operator adalah Operator telepon ~~(call-taker)~~ yang bertugas menerima dan mencatat panggilan yang diterima, dan meneruskan ~~(eskalasi)~~ ke

dispatcher.

Penambahan Ketentuan Umum tentang SP4N Laporan

Pasal 2

Prinsip penanganan Pengaduan masyarakat terdiri dari:

- a. kemudahan akses, yaitu masyarakat harus memiliki akses yang mudah dan beragam untuk menyampaikan Pengaduan;
- b. kecepatan dan ketepatan penanganan, yaitu Pengaduan harus ditangani secepat mungkin sesuai standar waktu yang ditetapkan, dan hasilnya harus tepat sasaran atau relevan dengan masalah yang diadukan;
- c. keterbukaan informasi, yaitu pengadu berhak mendapatkan informasi mengenai status, proses, dan hasil dari pengaduannya secara berkala selama informasi tidak bersifat rahasia dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
- d. independensi, yaitu pihak yang berwenang menangani Pengaduan harus bebas dari intervensi atau tekanan politik/ekonomi dari pihak manapun sehingga dapat bertindak objektif dan adil;
- e. partisipasi, yaitu pengadu harus diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses penanganan Pengaduannya, misalnya dengan memberikan informasi tambahan, klarifikasi, atau bahkan dalam mediasi jika diperlukan;
- f. perbaikan berkelanjutan, yaitu pelayanan Pengaduan harus mengikuti perkembangan zaman dan teknologi;
- g. non-retaliasi, yaitu pengadu harus dilindungi dari segala bentuk ancaman, intimidasi, atau tindakan balasan negatif akibat telah menyampaikan Pengaduan yang sah.

Pasal 3

- (1) Pemerintah Daerah menyusun Maklumat Pelayanan Pengaduan.
- (2) Maklumat Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Maklumat Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ~~wajib~~ harus dipublikasikan secara luas kepada masyarakat melalui media informasi resmi Pemerintah Daerah dan/atau sarana lain yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (4) Penyusunan Maklumat Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Dinas serta dilaksanakan dan di pedomani oleh seluruh Perangkat Daerah/Unit Kerja.

Pasal 4

Ruang lingkup Penyelenggaraan Layanan **Aduan** terdiri atas:

- a. Layanan Pengaduan kegawatdaruratan; dan
- b. Layanan Pengaduan non-kegawatdaruratan.

BAB II

LAYANAN PENGADUAN KEGAWATDARURATAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 5

- (1) Dinas menyelenggarakan Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan.
- (2) Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinamakan **Layanan Laporan Mbak Wali** 112.
- (3) Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada

ayat (2) dapat diakses secara gratis oleh masyarakat yang berada di wilayah Daerah, baik masyarakat Daerah maupun masyarakat dari luar Daerah, dengan menghubungi nomor panggilan darurat 112 melalui perangkat telepon.

- (4) Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.
- (5) Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan hasil pengintegrasian beberapa layanan Pengaduan (~~call-center~~) yang diselenggarakan oleh:
 - a. Perangkat Daerah/Unit Kerja;
 - b. Instansi Pemerintah; dan
 - c. ~~Lembaga Terkait lainnya~~ Lembaga Terkait.
- (6) Pengintegrasian sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dengan Instansi Pemerintah dan Lembaga **terkait** lainnya dilaksanakan melalui mekanisme Perjanjian Kerja Sama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Penetapan pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan ~~dengan~~ dalam Keputusan Wali Kota.

Bagian Kedua

Jenis Layanan

Pasal 6

- (1) Jenis Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan meliputi:
 - a. kebakaran;
 - b. kerusakan;
 - c. kecelakaan;
 - d. bencana alam;
 - e. **penganganan** masalah kesehatan; dan/atau
 - f. gangguan keamanan dan ketertiban umum.
- (2) Jenis Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan lainnya dapat ditambahkan berdasarkan usulan Perangkat Daerah kepada Dinas.
- (3) Penetapan jenis Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

Bagian Ketiga

Sarana dan Prasarana

Pasal 7

- (1) Dinas menyediakan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tempat;
 - b. peralatan kerja meliputi komputer dan/atau laptop; dan
 - c. perangkat dengan sistem informatika dan teknologi yang dibutuhkan.
- (3) Perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c adalah sistem yang memiliki fungsi utama antara lain:
 - a. **antar muka** penanganan gawat darurat dalam memberikan informasi keadaan gawat darurat ke Perangkat Daerah/Unit Kerja, Instansi Pemerintah, dan Lembaga Terkait ~~lainnya~~;
 - b. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;
 - c. ~~merekap~~ **merekapitulasi** penerimaan panggilan gawat darurat dari masyarakat yang disertai dengan waktu informasi yang diterima;
 - d. meneruskan informasi gawat darurat ke Perangkat Daerah/Unit

- Kerja,
Instansi Pemerintah, dan Lembaga Terkait lainnya; dan
- e. rekap pengiriman informasi gawat darurat ke Perangkat Daerah/Unit Kerja, Instansi Pemerintah, dan Lembaga Terkait lainnya yang disertai waktu pengiriman informasi.

Bagian Keempat
Petugas Layanan Pengaduan
Kegawatdaruratan

Pasal 8

- (1) Petugas Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan terdiri dari:
 - a. **supervisor**;
 - b. **dispatcher**; dan
 - c. operator.
- (2) Petugas Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari dalam 7 (tujuh) hari.
- (3) **Supervisor** sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pejabat yang berstatus Aparatur Sipil Negara yang mempunyai kompetensi di bidang kegawatdaruratan, bidang komunikasi, bidang pengelolaan Pengaduan dan pelayanan publik.
- (4) Tugas dan tanggung jawab Petugas Pelayanan Pengaduan Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan ~~dengan~~ **dalam** Keputusan Wali Kota.

Pasal 9

- (1) Setiap aduan yang masuk **wajib** dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan sesuai dengan pedoman pelaksanaan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas.
- (2) Perangkat Daerah/Unit Kerja, Instansi Pemerintah, dan Lembaga Terkait lainnya wajib menyiapkan personel teknis yang tersedia 24 (dua puluh empat) jam setiap hari dalam 7 (tujuh) hari untuk menerima dan menindaklanjuti penerusan panggilan telepon atau aduan dari operator Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan.
- (3) Jumlah personel teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing instansi.
- (4) Perangkat Daerah/Unit Kerja, Instansi Pemerintah, dan Lembaga Terkait lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menindaklanjuti setiap panggilan atau aduan yang diteruskan oleh operator Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (~~SPM~~) dan Standar Operasional Prosedur (~~SOP~~) masing-masing instansi.
- (5) Dalam rangka meningkatkan efektivitas koordinasi pelaksanaan Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan, dibentuk Tim Koordinasi Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan. (**disarankan penambahan ayat sebelum pasal (6) "Tim Koordinasi Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1)..."**)
- (6) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

BAB III

LAYANAN PENGADUAN NON-KEGAWATDARURATAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 10

- (1) Layanan Pengaduan non-kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud

dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b terdiri atas:

- a. Pelayanan penanganan Pengaduan tidak berkadar pengawasan; dan
 - b. Pelayanan penanganan Pengaduan berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara pemerintah, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.
- (3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
- a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik;
 - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. saran perbaikan kebijakan pelayanan publik.
- (4) Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (5) Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) meliputi:
- a. penyalahgunaan jabatan dan/atau wewenang;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin pegawai.

Bagian Kedua

Kelembagaan Pengelola Pengaduan Non-Kegawatdaruratan

Pasal 11

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan non-keawatdaruratan terdiri atas:
- a. pembina;
 - b. pengarah;
 - c. penanggungjawab;
 - d. pejabat pengelola Pengaduan;
 - e. pejabat penghubung; dan
 - f. pejabat pelaksana.
- (2) Wali Kota sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan Pengaduan non-keawatdaruratan.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan:
- a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah pengelolaan Pengaduan non-keawatdaruratan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. pimpinan Perangkat Daerah/Unit Kerja sebagai penanggungjawab pengelolaan Pengaduan non-keawatdaruratan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
 - c. kepala dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai pejabat pengelola Pengaduan non-keawatdaruratan;
 - d. sekretaris Perangkat Daerah dan Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah sebagai pejabat penghubung; dan
 - e. kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala bagian pada Sekretariat Daerah sebagai pejabat pelaksana.
- (4) Tugas dan wewenang pengelola Pengaduan non-keawatdaruratan Pemerintah Daerah ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

- (5) Dalam melaksanakan tugasnya, pimpinan Perangkat Daerah/Unit Kerja dapat menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan pada masing-masing Perangkat Daerah /Unit Kerja sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Cara Penyampaian Pengaduan
Non-Kegawatdaruratan

Pasal 12

- (1) Pengaduan non-keawatdaruratan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan non-keawatdaruratan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada petugas pelayanan Pengaduan non-keawatdaruratan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan non-keawatdaruratan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pemerintahan Daerah yaitu:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
 - c. Surat dan / atau surat elektronik;
 - d. call center; dan
 - e. media sosial.

Pasal 13

Pengaduan non-keawatdaruratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1), paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas pengadu;
- b. substansi Pengaduan;
- c. pihak yang terlibat;
- d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- e. bukti pendukung apabila tersedia.

Pasal 14

- (1) Pengaduan non-keawatdaruratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1), bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (2) Selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pengaduan Non-Kegawatdaruratan juga dapat bersumber dari pelimpahan Instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah lainnya.
- (3) Pengelola Pengaduan Non-Kegawatdaruratan Pemerintah Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Non-Kegawatdaruratan

Pasal 15

- (1) Mekanisme pengelolaan Pengaduan non-keawatdaruratan terdiri dari:
 - a. penerimaan;
 - b. verifikasi;
 - c. tanggapan awal;
 - d. distribusi; dan
 - e. tindak lanjut.

- (2) Penerimaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan melalui sistem aplikasi, surat, media sosial, tatap muka, dan/atau sarana komunikasi lainnya yang disediakan oleh Pemerintah Daerah. (Ditabulasi a,b,c)
- (3) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bertujuan untuk memastikan kebenaran identitas pengadu, kejelasan substansi aduan, dan kesesuaian kewenangan Pemerintah Daerah dalam penanganannya.
- (4) Tanggapan awal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan bentuk respon awal dari Pengelola Pengaduan kepada Pengadu mengenai status dan tindak lanjut pengaduan yang disampaikan.
- (5) Distribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dilakukan dengan menyampaikan aduan kepada Perangkat Daerah atau Unit Kerja terkait sesuai dengan kewenangannya.
- (6) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dilaksanakan oleh Perangkat Daerah atau Unit Kerja penerima aduan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur masing-masing.
- (7) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Non-Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Pedoman Pelaksanaan yang disusun oleh Dinas.

Bagian Kelima

Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 16

- (1) Dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan non-keawatdaruratan menyediakan sarana dan prasarana Pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan non-keawatdaruratan mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

~~BAB IV-~~

~~PEMBIAYAAN~~

~~Pasal 17~~

~~Biaya yang timbul akibat pelaksanaan Peraturan Wali Kota ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.~~

BAB V

menyesuaikan Bab nya

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

(Pemantauan, Pengawasan, Pelaporan dan Evaluasi)

Pasal 18

- (1) Dinas melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Penyelenggaraan Layanan Aduan.
- (2) Kepala Dinas melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Wali Kota.

Pasal 19

- (1) Pemantauan dan evaluasi Penyelenggaraan Layanan Aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan untuk layanan non-keawatdaruratan dan 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan untuk layanan keawatdaruratan.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

dilaksanakan dalam bentuk:

- a. rapat kerja;
 - b. rapat koordinasi;
 - c. peninjauan kunjungan lapangan;
 - d. permintaan data informasi; dan/atau
 - e. permintaan laporan.
- (3) Dalam melaksanakan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas dapat mengikutsertakan Perangkat Daerah/Unit Kerja, Instansi Pemerintah, Lembaga Terkait lainnya, dan/atau pihak lain yang berkompeten.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Pada saat Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku, Peraturan Wali Kota Kediri Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri (Berita Daerah Kota Kediri Tahun 2018 Nomor 36) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 21

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

Ditetapkan di Kediri
pada tanggal

WALI KOTA KEDIRI,

VINANDA PRAMESWATI

