



WALI KOTA KEDIRI
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN WALI KOTA KEDIRI
NOMOR TAHUN 2026

TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN PENGADUAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA KEDIRI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Daerah perlu menyediakan sistem layanan pengaduan masyarakat yang terintegrasi, mudah diakses, cepat, dan tepat dalam penanganannya sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik;
 - b. bahwa perkembangan teknologi informasi, meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang responsif, serta pentingnya penanganan pengaduan masyarakat secara cepat baik dalam kondisi kegawatdaruratan maupun non-kegawatdaruratan menuntut adanya pengelolaan layanan pengaduan yang terkoordinasi, terpadu, dan berbasis sistem elektronik di lingkungan Pemerintah Kota Kediri;
 - c. 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;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Layanan Pengaduan;

- 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 beberapa kali diubah 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. 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);
 7. 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);
 8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1003);
 9. 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);
 10. 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 PENGADUAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Kediri.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Kediri.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Kediri.
4. Wakil Wali Kota adalah Wakil Wali Kota Kediri.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Kediri.
6. Kepala Perangkat Daerah adalah Kepala Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. Instansi Pemerintah adalah Instansi yang melaksanakan fungsi untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan administrasi pemerintah baik di pusat maupun di Daerah.
8. Perangkat Daerah/Unit Kerja adalah unsur pembantu Wali Kota dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
9. Dinas adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.
10. Lembaga Terkait adalah lembaga yang dibentuk oleh Pemerintah atau Swasta berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan langsung dengan kegiatan pelayanan pengaduan.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan Pengaduan.
16. Pengawas adalah administrator yang bertugas mengelola operasional Pusat Panggilan Informasi Layanan Nomor Panggilan Darurat 112.
17. Petugas Pengatur adalah pihak yang bertugas menerima laporan/eskalasi dari operator telepon, menentukan status laporan, dan meneruskan ke petugas lapangan/Perangkat Daerah/Kepolisian/instansi terkait.
18. Operator adalah Operator telepon yang bertugas menerima dan mencatat panggilan yang diterima dan meneruskan ke Pengawas.
19. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

20. Media Sosial adalah platform digital berbasis internet yang memfasilitasi pengguna untuk berkomunikasi, berinteraksi, serta membuat dan berbagi konten (teks, foto, video, informasi) secara waktu nyata tanpa batasan geografis.

Pasal 2

Prinsip penanganan Pengaduan masyarakat antara lain:

- 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 diajukan;
- 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) 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 dipedomani oleh seluruh Perangkat Daerah.

Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan layanan Pengaduan 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 Laport Mbak Wali 112.
- (3) Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diakses secara gratis oleh masyarakat yang berada di wilayah Daerah, baik penduduk 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 yang diselenggarakan oleh:
 - a. Perangkat Daerah/Unit Kerja;
 - b. Instansi Pemerintah; dan
 - c. Lembaga Terkait.
- (6) Pengintegrasian sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dengan Instansi Pemerintah dan Lembaga Terkait yang 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 dalam Keputusan Wali Kota.

Bagian Kedua

Jenis Layanan

Pasal 6

- (1) Jenis layanan Pengaduan Kegawatdaruratan paling sedikit meliputi:
 - a. kebakaran;
 - b. kerusakan;
 - c. kecelakaan;
 - d. bencana alam;
 - e. penanganan masalah kesehatan; dan
 - 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) melalui 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. antarmuka penanganan gawat darurat dalam memberikan informasi keadaan gawat darurat ke Perangkat Daerah/Unit Kerja, Instansi Pemerintah, dan Lembaga Terkait;
 - b. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;

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

Bagian Keempat
Petugas Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan
Pasal 8

- (1) Petugas layanan Pengaduan Kegawatdaruratan terdiri dari:
 - a. Pengawas;
 - b. Petugas pengatur; dan
 - c. Operator.
- (2) Petugas layanan Pengaduan Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.
- (3) Pengawas 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 layanan Pengaduan Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Keputusan Wali Kota.

Pasal 9

- (1) Setiap aduan yang masuk harus 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 harus 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 disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan.
- (3) Perangkat Daerah/Unit Kerja, Instansi Pemerintah, dan Lembaga Terkait 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 dan standar operasional prosedur masing-masing instansi.
- (4) Dalam rangka meningkatkan efektivitas koordinasi pelaksanaan layanan Pengaduan Kegawatdaruratan, dibentuk tim koordinasi layanan Pengaduan Kegawatdaruratan.
- (5) Tim koordinasi layanan Pengaduan Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) terdiri dari Perangkat Daerah/Unit Kerja yang berhubungan langsung dengan unit layanan kegawatdaruratan.
- (6) Tim koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) ditetapkan melalui Keputusan Wali Kota.

BAB III
LAYANAN PENGADUAN NON KEGAWATDARURATAN
Bagian Kesatu
Umum
Pasal 10

- (1) Layanan Pengaduan Non Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 Wali Kota/Wakil Wali Kota/anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah/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 Kegawatdaruratan 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 Kegawatdaruratan.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah pengelolaan Pengaduan Non Kegawatdaruratan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. pimpinan Perangkat Daerah/Unit Kerja sebagai penanggung jawab pengelolaan Pengaduan Non Kegawatdaruratan di lingkungan Perangkat Daerah/Unit Kerja masing-masing;

- c. kepala dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai pejabat pengelola Pengaduan Non Kegawatdaruratan;
 - d. sekretaris Perangkat Daerah dan Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah sebagai pejabat penghubung; dan
 - e. kepala bidang, inspektur pembantu, dan jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah/Unit Kerja sebagai pejabat pelaksana.
- (4) 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.
- (5) Pembentukan kelembagaan pengelola Pengaduan Non Kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui Keputusan Wali Kota.

Bagian Ketiga
Cara Penyampaian Pengaduan Non
Kegawatdaruratan

Pasal 12

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

Pasal 13

Pengaduan Non Kegawatdaruratan 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 Kegawatdaruratan 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 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 Kegawatdaruratan 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:
 - a. sistem aplikasi;
 - b. surat;
 - c. media sosial;
 - d. tatap muka; dan
 - e. sarana komunikasi lainnya yang disediakan oleh Pemerintah Daerah.
- (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/Unit Kerja terkait sesuai dengan kewenangannya.
- (6) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dilaksanakan oleh Perangkat Daerah/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

Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 16

- (1) Dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan Non Kegawatdaruratan, Perangkat Daerah terkait menyediakan sarana dan prasarana Pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan Non Kegawatdaruratan dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

BAB IV

PEMANTAUAN, EVALUASI, PELAPORAN, DAN PENGAWASAN

Pasal 17

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

Pasal 18

- (1) Pemantauan dan evaluasi Penyelenggaraan Layanan Aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan untuk layanan Non Kegawatdaruratan dan 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan untuk layanan Kegawatdaruratan.
- (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, dan/atau pihak lain yang berkompeten.

Pasal 19

- (1) Dinas menyusun laporan penyelenggaraan Layanan Pengaduan secara berkala berdasarkan laporan dari Perangkat Daerah/Unit Kerja.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah paling sedikit:
 - a. setiap 6 (enam) bulan untuk layanan Pengaduan Non Kegawatdaruratan; dan
 - b. setiap 3 (tiga) bulan untuk layanan Pengaduan Kegawatdaruratan.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat digunakan sebagai bahan perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pasal 20

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan Layanan Pengaduan dilaksanakan oleh:
 - a. Wali Kota;
 - b. Sekretaris Daerah; dan
 - c. inspektorat.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pengawasan administrasi;
 - b. reviu terhadap pengelolaan Pengaduan;
 - c. pemeriksaan apabila terdapat indikasi pelanggaran; dan/atau
 - d. bentuk pengawasan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memastikan pengelolaan pengaduan dilaksanakan secara efektif, transparan, dan akuntabel.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

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 22

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

Diundangkan di Kediri
pada tanggal

Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA KEDIRI,

ENDANG KARTIKA SARI

BERITA DAERAH KOTA KEDIRI TAHUN 2026 NOMOR