

SUBYEK	: PELAYANAN PUBLIK, PENYELENGGARAAN LAYANAN PENGADUAN, PANGGILAN DARURAT 112, SP4N-LAPOR!
TAHUN	: 2026
SUMBER PERATURAN	: PERWAL KOTA KEDIRI NO. 17, BD 2026/NO. 17, 11 HLM.
JUDUL PERATURAN	: PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN PENGADUAN.
ABSTRAK	• 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. Perkembangan teknologi informasi serta meningkatnya kebutuhan masyarakat menuntut adanya pengelolaan layanan pengaduan yang terkoordinasi, terpadu, dan berbasis sistem elektronik baik dalam kondisi kegawatdaruratan maupun non-kegawatdaruratan. Selain itu, Peraturan Wali Kota Kediri Nomor 36 Tahun 2018 sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti dengan menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Layanan Pengaduan. • Dasar Hukum Peraturan Wali Kota ini adalah: UUD 1945 Pasal 18 ayat (6); UU No. 16 Tahun 1950 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 13 Tahun 1954; UU No. 14 Tahun 2008; UU No. 25 Tahun 2009; UU No. 23 Tahun 2014 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU No. 9 Tahun 2015; PP No. 61 Tahun 2010; PP No. 96 Tahun 2012; Permenkominfo No. 10 Tahun 2016; Permendagri No. 8 Tahun 2023; dan PermenPANRB No. 5 Tahun 2025. • Dalam Peraturan Wali Kota ini mengatur tentang Ketentuan Umum & Prinsip: Definisi pengaduan kegawatdaruratan dan non-kegawatdaruratan, prinsip penanganan aduan (kemudahan akses, kecepatan & ketepatan, keterbukaan informasi, independensi, partisipasi, perbaikan berkelanjutan, non retaliasi), serta kewajiban penyusunan maklumat pelayanan pengaduan; Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan: Diselenggarakan oleh Dinas Kominfo dengan nama <i>Layanan Lapor Mbak Wali 112</i>, beroperasi 24 jam/7 hari, dapat diakses gratis oleh masyarakat melalui nomor panggilan darurat 112; mencakup penanganan kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, masalah kesehatan, dan gangguan trantibum; penyediaan sarana/prasarana teknis; susunan petugas (Pengawas, Petugas Pengatur, Operator); serta pembentukan Tim Koordinasi Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan; Layanan Pengaduan Non-Kegawatdaruratan: Terdiri atas aduan tidak berkadar pengawasan (keluhan, kritik, saran) dan berkadar pengawasan (penyalahgunaan wewenang, pelanggaran administratif, KKN, disiplin pegawai); susunan kelembagaan pengelola (Pembina, Pengarah, Penanggung Jawab, Pejabat Pengelola, Pejabat Penghubung, Pejabat Pelaksana); media penyampaian secara langsung maupun tidak langsung (SP4N-LAPOR!, media sosial, surat, telepon); serta mekanisme pengelolaan (penerimaan, verifikasi, tanggapan awal, distribusi, dan tindak lanjut) dengan jaminan kerahasiaan identitas pengadu; Pemantauan, Evaluasi, Pelaporan, dan Pengawasan: Pemantauan & evaluasi dilaksanakan berkala (minimal 3 bulan sekali untuk kegawatdaruratan dan 6 bulan sekali untuk non-kegawatdaruratan); penyampaian laporan berkala kepada Wali Kota; serta pengawasan internal oleh Wali Kota, Sekretaris Daerah, dan Inspektorat.

CATATAN

- :
- Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, yaitu 19 Juni 2026.
 - Jumlah Halaman Penjelasan :- ;Jumlah Halaman Lampiran : -.
 - 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.