WALIKOTA BLITAR
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN WALIKOTA BLITAR
NOMOR 88 TAHUN 2022

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BLITAR,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang–Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) 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);

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);

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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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);

7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Blitar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3243);
10. 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);
11. 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);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
13. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199), sebagaimana telah

diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 186);

14. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
15. 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 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1729);
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
18. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2011 tentang Keterbukaan Informasi (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2011 Nomor 4);
19. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2016 Nomor 4)

sebagaimana telah diubah denga Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2021 Nomor 7);

20. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2018 Nomor 6);
21. Peraturan Walikota Blitar Nomor 25 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dab Fungsi Dinas Komunikasi, Informatikan dan Statistik (Berita Daerah Kota Blitar Tahun 2022 Nomor 25);

MEMUTUSKAN :

Manetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Blitar.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan.
3. Walikota adalah Walikota Blitar.
4. Perangkat Daerah adalah unsur Pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah.
5. Bagian Organisasi adalah bagian pada Sekretariat Daerah Kota Blitar yang menjalankan tugas penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pemantauan

dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah, pelaksanaan pembinaan administrasi di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, pelayanan publik dan tata laksana, kinerja dan reformasi birokrasi.

6. Pengadu adalah seluruh warga negara dan penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
7. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
8. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. 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.
10. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
11. 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.
12. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disebut LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara on-line dan interaktif antara masyarakat

dengan pemerintah secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik.

13. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
14. Unit Layanan Pengaduan Dan Informasi Masyarakat (ULPIM) adalah unit kerja di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sebagai sub-sistem dari Komisi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Blitar yang secara khusus diberikan kewenangan untuk mengelola pengaduan berupa masukan, kritik, saran dan informasi dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan analisis kinerja Pemerintah Kota Blitar menuju pemerintahan yang lebih baik.
15. Media Sosial adalah layanan jejaring sosial dan microblog daring yang memungkinkan penggunanya untuk mengirim dan membaca pesan.
16. Website adalah kumpulan halaman dari berbagai situs yang terangkum di dalam sebuah domain atau subdomain.
17. Klarifikasi adalah proses tindaklanjut atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan pada proporsi yang sebenarnya kepada terlapor.
18. Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, adalah petugas yang ditugaskan untuk melakukan identifikasi, verifikasi dan disposisi serta lainnya terkait permintaan informasi atau pengaduan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR! dan ULPIM.

19. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik kepada Perangkat Daerah, BUMD untuk ditindaklanjuti/diproses.

Pasal 2

(1) Maksud Peraturan Walikota ini ialah memberikan landasan hukum pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

(2) Tujuan Peraturan Walikota ini ialah sebagai pedoman bagi para pihak dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan kewenangannya masing-masing.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini, meliputi:

a. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
b. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
c. Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan;
d. Pembinaan dan Pengawasan; dan
e. Sanksi Administratif.

BAB II

PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik terdiri atas:

a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat Kota; dan
b. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD.

Pasal 5

(1) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat Kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota Blitar.

(2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
   a. Pembina;
   b. Pengarah;
   c. Pelaksana; dan
   d. Admin

(3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas untuk:
   a. Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
   b. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan tingkat kota dan pengelolaan pengaduan pelayanan pada perangkat daerah dan/atau BUMD.
   c. Melaporkan hasil pengelolaan pengaduan pelayanan tingkat kota dan pemantauan terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan pada perangkat daerah dan/atau BUMD kepada Walikota.

(4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pasal 6

(1) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

(2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
   a. Pembina;
   b. Pelaksana; dan
   c. Admin

(3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas untuk:

a. Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

b. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan pada unit kerjanya; dan

c. Melaporkan hasil pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota Blitar.

(4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD.

Pasal 7

Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan Pasal 6 berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminatif, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.

BAB III
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Penerimaan

Paragraf 1
Media Penerimaan Pengaduan

Pasal 8

(1) Pengelola pengaduan pelayanan publik dapat menerima permintaan informasi atau pengaduan dari masyarakat, lembaga dan/atau organisasi, melalui:

a. media *off-line*;
b. media *on-line*; dan
c. media lain sesuai perkembangan

(2) Penyampaian dengan cara *off-line* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, melalui:
a. Forum tatap muka; dan
b. Desk Layanan Pengaduan Kota Blitar.

(3) Penyampaian dengan cara *on-line* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, melalui:
a. Akun resmi media sosial Pemerintah Kota Blitar dengan menggunakan fitur komentar atau pesan;
b. Akun resmi media sosial Perangkat Daerah dan/atau BUMD dengan menggunakan fitur komentar atau pesan;
c. LPPL Radio Mahardika FM dengan menggunakan:
1. Sambungan telepon;
2. *Short massage system* (SMS);
3. WhatsApp; dan
4. Siaran langsung (on-air).
d. Desk ULPIM Kota Blitar dengan menggunakan:
1. WhatsApp Nomor 085718781708;
2. E-mail ulpim@blitarkota.go.id; dan
3. Website https://ulpim.blitarkota.go.id/;
e. Aplikasi SP4N-LAPOR! dengan nomor layanan 1708 dan website https://www.lapor.go.id/.

(4) Penyampaian dengan cara media lain sesuai perkembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, mengacu pada sistem, karakteristik media tersebut.

(5) Akun resmi media sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dan huruf b ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah.

Paragraf 2

Prosedur Penerimaan Pengaduan secara Offline

Pasal 9

(1) Dalam hal penerimaan dilakukan melalui Forum Tatap Muka, Pengadu dapat mengisi formulir pengaduan pelayanan publik yang diberikan saat kegiatan dan/atau disampaikan secara lisan.

(2) Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik penyelenggara Forum Tatap Muka, mencatat pengaduan yang disampaikan secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 10

(1) Dalam hal penerimaan dilakukan melalui Desk Layanan Pengaduan Kota Blitar, Pengadu dapat mengisi formulir pengaduan pelayanan publik yang telah disediakan dan/atau disampaikan secara lisan.

(2) Penerima pengaduan mencatat pengaduan yang disampaikan secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Bagian Kedua

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Paragraf 1

Identifikasi dan Verifikasi

Pasal 11

(1) Admin melakukan Identifikasi dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.

(2) Identifikasi dan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

a. identitas pengadu;

b. kelayakan dan kelengkapan pengaduan;

c. substansi pengaduan;
d. data dukung pengaduan;
e. subjek dan objek pengaduan; dan
f. kategori pengaduan.

(3) Admin dapat meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan.

(4) Dalam hal pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu.

(5) Pengadu wajib memberikan kelengkapan data dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.

(6) Dalam hal pengaduan dinyatakan lengkap, Admin meneruskan pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota Blitar berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Paragraf 2

Penerusan Pengaduan

Pasal 12

(1) Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 melakukan input pengaduan *off-line* ke dalam media sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 ayat (3) huruf d dan/atau huruf e.

(2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan pengaduan kepada Perangkat Daerah dan /atau BUMD terkait, sesuai tugas pokok, fungsi dan kewenangan terhadap topik permasalahan yang diadukan.

(3) Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, perlu berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Paragraf 3

Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Pasal 13

(1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) berkewajiban dan bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan kewenangannya.

(2) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD menyusun jawaban atau tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan dilengkapi data, informasi, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(3) Penyelesaian tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) perlu memperhatikan ketentuan berikut:

a. tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan yang bersifat normatif, diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja;

b. tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja; dan

c. tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja

sejak tanggal penerimaan pengaduan.

(4) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah dan/atau BUMD, mengunggah tanggapan beserta data dukung

sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau ULPIM.

Pasal 14

Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat Kota dan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD bertanggungjawab menindaklanjuti pengaduan yang diterima melalui media sosial.

Pasal 15

(1) Dalam hal pengadu masih mengajukan pertanyaan, penjelasan dan/atau komplain atas tanggapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2), maka Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD, wajib memberikan penjelasan kembali disertai data, informasi dan pendukung lainnya pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR! dan ULPIM.

(2) Apabila terdapat pertanyaan atau komplain yang berkepanjangan dan tidak ada titik temu, Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD melaporkan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota Blitar untuk dilakukan pembahasan.

Pasal 16

(1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD, dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait lainnya, apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian pengaduan.

(2) Dalam hal Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD mendapatkan disposisi pada sistem substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan kewenangan, maka Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD wajib menginformasikannya kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota Blitar disertai saran pendisposisian laporan melalui sistem aplikasi SP4N-LAPOR! dan ULPIM.

BAB IV
PEMANTAUAN, PELAPORAN, DAN EVALUASI

Bagian Kesatu
Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 17

(1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas tindaklanjut penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada lingkupnya.

(2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi, dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

Pasal 18

(1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota Blitar melakukan pemantauan dan evaluasi atas tindaklanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD.

(2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

Bagian Kedua

Pelaporan

Pasal 19

(1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD melaporkan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Walikota melalui Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota Blitar secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

(2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jumlah dan jenis permintaan informasi atau pengaduan yang diterima, permasalahan serta penyelesaiannya, dan data dukung berupa laporan statistik dalam SP4N-LAPOR!.

Pasal 20

(1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota Blitar melakukan analisa atas pelaporan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 ayat (1).

(2) Hasil analisa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk melakukan evaluasi kinerja dan menyusun sasaran kinerja pegawai, target capaian kinerja, perencanaan program kegiatan Perangkat Daerah dan/atau BUMD, perbaikan pelayanan publik dan penyusunan kebijakan daerah serta pelaksanaan pengawasan.

BAB V

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 21

Walikota selaku Pembina sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (2) huruf a melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Blitar melakukan Pembinaan dan Pengawasan terhadap Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di tingkat kota dan/atau tingkat Perangkat Daerah dan/atau BUMD.

BAB VI

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 22

Walikota secara bertingkat dapat memberikan sanksi administratif bagi Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang melanggar ketentuan Pasal 13 ayat (3) dan Pasal 14 berupa:

a. Teguran lisan; dan
b. Teguran tertulis;

sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 23

Standar Operasional Prosedur tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak Peraturan Walikota ini diundangkan.

Pasal 24

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Blitar.

Ditetapkan di Blitar
pada tanggal 3 Oktober 2022
WALIKOTA BLITAR,

Ttd.

SANTOSO

Diundangkan di Blitar
Pada tanggal 3 Oktober 2022
SEKRETARIS DAERAH KOTA BLITAR

Ttd.

Priyo Suhartono

BERITA DAERAH KOTA BLITAR TAHUN 2022 NOMOR 88

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

AHMAD TOBRONI, S.H.
NIP. 19670909 199803 1 008