

**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTAPROBOLINGGO
TAHUN 2024**

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, dalam Pasal 1 angka 8 dijelaskan bahwa 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. Pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kontrol atau pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, karena dalam Pelayanan Publik masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat juga berguna bagi pimpinan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap bawahannya dalam melaksanakan standar pelayanan publik.

Untuk mengintegrasikan pengelolaan pengaduan secara nasional, Pemerintah Pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman Republik Indonesia, dan Kantor Staf Presiden telah meluncurkan layanan pengaduan yang bernama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau lebih dikenal dengan sebutan LAPOR!. Dengan adanya aplikasi LAPOR! tersebut, diharapkan Pemerintah Daerah dan penyelenggara pelayanan publik lainnya dapat segera terhubung dengan LAPOR! agar penanganan pengaduan dapat terintegrasi secara nasional.

II. DASAR PELAKSANAAN

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Wali Kota Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Publik;

III. PELAKSANAAN KEGIATAN

Dalam pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara Pelayanan Publik agar Tata Kelola Pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efisien, diantaranya yaitu:

1. Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, SMS, WA, datang langsung, dsb;
2. Adanya pejabat yang mengelola pengaduan;
3. Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan;
4. Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan;
5. Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

Pengaduan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 terdiri dari 10 kanal yaitu :

- a. SP4N-LAPOR!
- b. Surat
- c. Website
- d. Surat Elektronik
- e. Faksimile
- f. Call Center (112)
- g. Short Message Service/Wa (**LaporoRek**)
- h. Media Sosial (IG/FB)
- i. Whistle Blowing System
- j. Aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!

Penyediaan Kanal pengaduan tersebut bertujuan agar:

1. Pemerintah Kota Probolinggo dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Pemerintah Kota Probolinggo memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berikut adalah beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Probolinggo terkait pengelolaan Pengaduan selama Tahun 2024.

1. Penyusunan Kebijakan di bidang Pengelolaan Pengaduan

- a. Dalam penyelenggaraan dan pengelolaan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, telah diterbitkan sebuah kebijakan Kepala Daerah yang mengatur tata kelola penanganan pengaduan masyarakat, yaitu Peraturan Wali Kota Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Publik. Selanjutnya, sehubungan dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, maka dilakukan rapat koordinasi dengan Bagian Organisasi terkait perubahan dan penyesuaian yang perlu dilakukan atas Peraturan Kepala Daerah tersebut.
- b. Untuk penunjukkan tim pengelola pengaduan dan uraian tugasnya ditetapkan Keputusan Wali Kota Probolinggo Nomor 100.3.3.3/305/KEP/425.102 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Probolinggo Tahun Anggaran 2024.
- c. Disusun pula SOP Pengelolaan Pengaduan melalui fitur form manual aplikasi SP4N-LAPOR yang menjadi pedoman bagi petugas layanan pengaduan untuk melakukan input pengaduan yang masuk melalui kanal lokal ke aplikasi SP4N-LAPOR!.

2. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan terutama meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu, Pemerintah Kota Probolinggo telah melaksanakan beberapa kegiatan Pelatihan dan Sosialisasi antara lain :

- a. Pengembangan Kompetensi Teknis melalui Pelatihan bagi Petugas Pengelola Pengaduan
Kegiatan Pelatihan bekerjasama dengan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur tanggal 24 s.d. 27 Juni 2024 dengan Metode Pelatihan Tatap Muka, dilaksanakan dalam 4 (Empat) hari / 40 Jam

Pelajaran (JP) bertempat di Ruang Puri Manggala Bhakti Kantor Wali Kota Probolinggo Jalan Panglima Sudirman Nomor 19 Probolinggo.

Peserta pelatihan yang mengikuti kegiatan dimaksud adalah Aparatur Sipil Negara pada 17 (tujuh belas) Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan langsung kepada masyarakat dengan jumlah peserta pada masing –masing Perangkat Daerah sebanyak 2 (dua) orang, dengan jumlah keseluruhan peserta sebanyak 34 (tiga puluh empat) orang. 17 (tujuh belas) Perangkat Daerah dimaksud antara lain:

- 1) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Probolinggo;
- 2) Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Probolinggo;
- 3) UOBK. RSUD. dr. Mohamad Saleh;
- 4) Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Probolinggo;
- 5) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo;
- 6) Dinas Lingkungan Hidup Kota Probolinggo;
- 7) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo;
- 8) Dinas Perhubungan Kota Probolinggo;
- 9) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo;
- 10) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Perdagangan Kota Probolinggo;
- 11) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo;
- 12) Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Probolinggo;
- 13) Kecamatan Kademangan;
- 14) Kecamatan Wonoasih;
- 15) Kecamatan Mayangan;
- 16) Kecamatan Kedopak;
- 17) Kecamatan Kanigaran.

Narasumber kegiatan pelatihan bagi Petugas Pengelola Pengaduan adalah Pejabat atau Widyaiswara Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur.

- b. Monitoring dan Evaluasi (Monev) serta Sosialisasi pengelolaan form manual pada SP4N-LAPOR!

Monev serta sosialisasi pengelolaan form manual pada SP4N-LAPOR dilaksanakan ke seluruh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo pada tanggal 12 – 25 Juli 2024;

- c. Pendampingan kepada petugas layanan pengaduan Perangkat Daerah dalam menangani pengaduan yang masuk dalam bentuk rapat koordinasi :

- 1) Tanggal 15 Februari 2024 dilakukan rapat koordinasi di ruang rapat RSUD dr Moh. Saleh yang menghadirkan Diskominfo, Inspektorat, Dinkes PPKB dan Bagian Organisasi membahas pengaduan yang masuk melalui surat;
 - 2) Tanggal 10 Oktober 2024 dilakukan rapat koordinasi di ruang rapat Diskominfo yang menghadirkan Diskominfo, Inspektorat, DLH, Dinas PU, Kecamatan Mayangan, Bappeda Litbang dan Bagian Hukum dan Bagian Organisasi yang membahas pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!
- d. Pelatihan Pelayanan Prima bagi Petugas Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo diselenggarakan oleh BKPSDM pada tanggal 24 s/d 27 Juni 2024 dalam rangka memaksimalkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat;
- e. Rapat Monitoring dan Evaluasi (Monev) Pengelolaan Pengaduan
- Kegiatan Monev Kegiatan monev dilaksanakan pada tanggal 21 November 2024 bertempat di Puri Manggala Bhakti Kantor Wali Kota Probolinggo yang bertujuan untuk :
- 1) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kepada para peserta dalam mengelola pengaduan secara profesional dan efisien.
 - 2) Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan penanganan pengaduan yang lebih cepat dan tepat.
 - 3) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik melalui proses pengelolaan pengaduan yang transparan dan akuntabel.
 - 4) Mengoptimalkan kanal pengaduan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Probolinggo dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Narasumber Kegiatan adalah Ibu Ria Amalia, S.Sos, M.I.Kom, Pranata Humas Muda pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dan Peserta kegiatan adalah petugas pengelola pengaduan dan medsos pada organisasi perangkat daerah dan puskesmas serta Kepala Seksi Pelayanan pada kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.

3. Penyebarluasan Informasi terkait Kanal Pengaduan pada Pemerintah Kota Probolinggo

Kanal Pengaduan yang bisa diakses oleh Masyarakat perlu untuk diinformasikan melalui media informasi yang tersedia. Pemerintah Kota Probolinggo telah menginformasikan kanal pengaduan yang bisa diakses berupa flyer melalui media luar ruang Videotron, media sosial, *website* dan *X-banner*.

4. Rekapitulasi Pengaduan

Rekapitulasi berdasarkan kanal pengaduan pada Pemerintah Kota Probolinggo selama Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

Sumber LAPOR!an	Jumlah
SP4N-LAPOR!	582
Surat	0
Website	0
Surat Elektronik	0
Faksimile	0
Call Center (112)	1738
Short Message Service/Wa (LAPOR!o Rek)	76
Media Sosial (IG/FB)	22
Whistle Blowing System	0
Aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!	0
View	1
Total	2419

IV. RENCANA TINDAK LANJUT

1. Penyebarluasan informasi terkait kanal pengaduan yang tersedia pada Pemerintah Kota Probolinggo baik melalui flyer atau sosialisasi perlu terus dilakukan agar memberikan ruang yang cukup bagi masyarakat dalam memberikan masukan terkait layanan pemerintah dan juga berperan dalam pembangunan daerah;
2. Peningkatan Kapasitas SDM pengelola pengaduan perlu terus dilakukan dalam memotivasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Monev pengelolaan pengaduan secara rutin harus dilakukan minimal sekali dalam setahun agar Perangkat Daerah dapat memberikan pelayanan pengaduan yang baik kepada Masyarakat.

Demikian laporan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika



Dr. AMAN SURYAMAN, A.P., M.M.
Pembina Utama Muda (IV/b)
NIP. 197512061994121001