

**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO
TAHUN 2025**

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 (**Laporo Rek**)
- 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 2025.

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 100.3.3.3/3213/KEP/425.012/2025 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Probolinggo Tahun Anggaran 2025.
- 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. Berdasarkan rapor pengaduan Kota Probolinggo tentang evaluasi kinerja pengelolaan pengaduan oleh Pemerintah Daerah tahun 2024 mendapatkan penilaian BAIK dengan catatan rekomendasi Meningkatkan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan. Untuk itu Pemerintah Kota Probolinggo telah melaksanakan beberapa kegiatan yang mendukung peningkatan kompetensi dimaksud antara lain :

- a. Monitoring dan Evaluasi pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR!.

Monev pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! yang dikemas sekaligus dengan Monev PPID, pelaksanaan kegiatan dilaksanakan pada tanggal 6, 7, 10 dan 11 Februari 2025 oleh 2 (dua) tim yang terdiri dari 5 (lima) orang.

Tim 1 (satu) melaksanakan Monev di Disperinaker, DKUPP, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Kecamatan Mayangan, Dinas Perhubungan, Kecamatan Wonoasih, Bagian di Setda Kota Probolinggo, Dinas Penanaman Modal dan Inspektorat, BPPKAD, Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dan Kecamatan kademangan sedangkan tim 2 (dua) melaksanakan Monev di BKPSDM, BPBD, Kecamatan Kedopak, Dinas Kesehatan, Setwan DPRD, DINSOS, Disperpusip, Satpol PP, RSUD. Moch. Saleh, Bakesbangpol, BAPPEDA dan Kecamatan Kanigaran.

b. Rapat Koordinasi serta Monitoring dan Evaluasi (Monev) Pengelolaan Pengaduan

Kegiatan Rakor dan monev dilaksanakan pada hari rabu tanggal 30 April 2025 bertempat di Ruang Pertemuan Kantor BAKESBANGPOL Kota Probolinggo yang bertujuan untuk :

- 1) Melakukan evaluasi terkait pengelolaan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh Perangkat Daerah.
- 2) Memberikan sosialisasi dan pemahaman terkait optimalisasi pengelolaan pengaduan dan tata cara input form pengaduan manual pada aplikasi SP4N-LAPOR!.
- 3) Mengevaluasi pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! tahun 2024 dan tahun berjalan 2025.

Narasumber Kegiatan adalah Ibu Ayu Saulina Ernalita, Pranata Humas Muda pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dan Supriyanto Anggota Komisi 1 DPRD Kota Probolinggo sedangkan Peserta kegiatan adalah Pejabat Penghubung (Sekretaris Perangkat Daerah) dan Petugas Pengelola Pengaduan Perangkat Daerah Se Kota Probolinggo.

3. Penyebarluasan Informasi terkait Kanal Pengaduan pada Pemerintah Kota Probolinggo

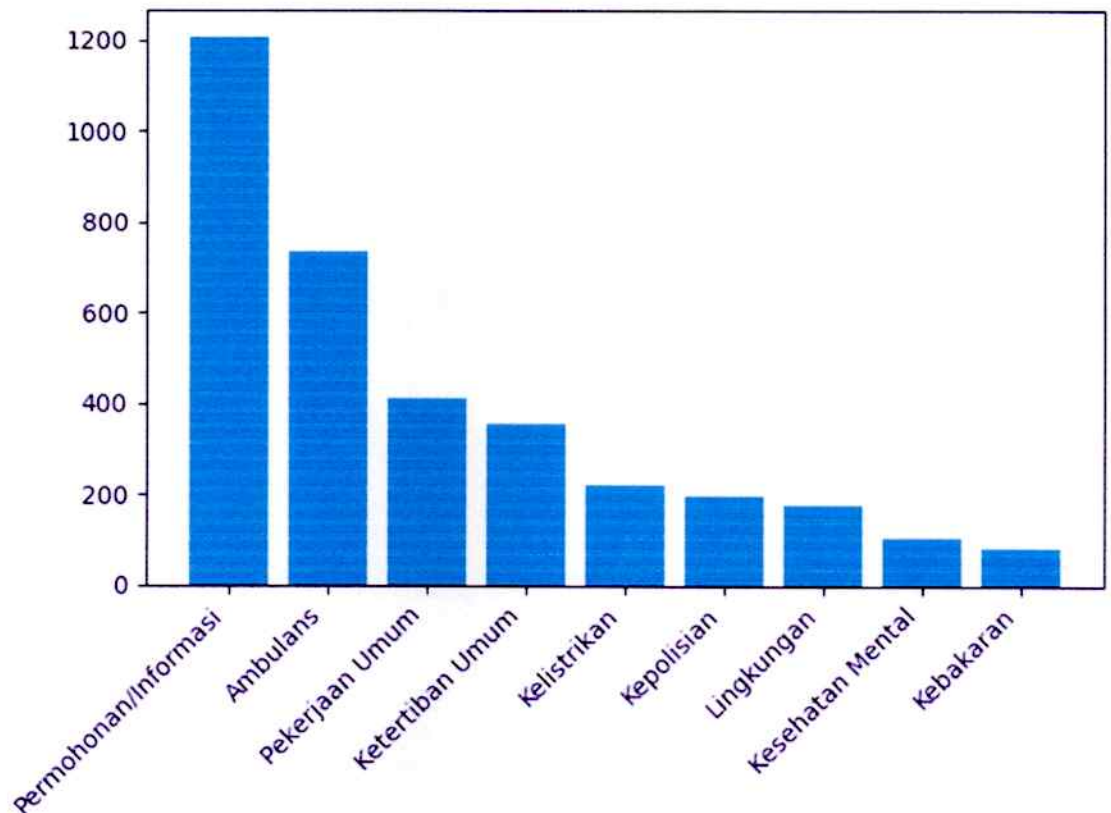
Kanal Pengaduan yang bisa diakses oleh Masyarakat perlu untuk diinformasikan melalui media informasi yang tersedia. Pemerintah Kota Probolinggo telah menginformasikan kanal pengaduan yang bisa diakses berupa flyer melalui media luar ruang Videotron, media sosial, web site dan X banner dan juga sosialisasi kepada masyarakat.

4. Rekapitulasi Pengaduan

Rekapitulasi berdasarkan kanal pengaduan dan kategori pada Pemerintah Kota Probolinggo selama Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

No	Katagori Pengaduan	SP4N-LAPOR	Call Center 112	Wa (Laporo Rek)	Medsos (IG/FB)	TOTAL
1	Permohonan / Informasi	1034	105	24	44	1207
2	Layanan Ambulan	0	736	0	0	736
3	Pekerjaan umum, penataan ruang, sungai meluap/Drainase/Jalan Rusak/Lainnya terkait Ketentraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat	188	207	11	3	409
4	Lainnya terkait Ketentraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat	196	151	7	3	357
5	Lainnya terkait sarana dan prasarana kelistrikan	30	174	15	1	220
6	Lainnya terkait Kepolisian	4	190	1	0	195
7	Lainnya terkait lingkungan hidup dan kehutanan	82	86	7	1	176
8	Pendampingan kesehatan jiwa/mental	24	80	0	0	104
9	Pemadam / kebakaran	44	36	0	0	80
10	Pencemaran Lingkungan	25	19	0	2	46
11	Kesetaraan gender dan sosial inklusif/ anak terlantar	11	29	0	0	40
12	Pelayanan kesehatan/Fasilitas kesehatan	31	0	0	0	31
13	PDAM Bocor/Lainnya terkait layanan air minum	0	17	10	2	29
14	Pelayanan kesehatan/Fasilitas Kesehatan	13	0	1	1	15
15	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	4	4	2	4	14
16	Pelayanan komunikasi masyarakat	10	0	1	0	11
17	Parkir liar	9	0	1	0	10
18	Lainnya terkait Sosial dan Kesejahteraan	4	0	1	3	8
19	Lainnya terkait pendidikan dan kebudayaan	4	0	0	0	4
20	Perhubungan	1	0	1	0	2
21	Perizinan dan Pengawasan Layanan Kesehatan	1	0	0	0	1
22	Teknologi Informasi dan Komunikasi	1	0	0	0	1
Total		1716	1834	82	64	3696

Berdasarkan data di atas, total pengaduan adalah 3.696 (tiga ribu enam ratus Sembilan puluh enam) laporan. Distribusi menunjukkan bahwa pengaduan sangat terkonsentrasi pada beberapa kategori utama (top-heavy), di mana 5 kategori teratas menyumbang sebagian besar laporan.



Kategori dengan pengaduan tertinggi adalah sebagai berikut :

1. Permohonan / Informasi : 1.207 ($\pm 32,7\%$)
2. Layanan Ambulans : 736 ($\pm 19,9\%$)
3. Pekerjaan Umum (jalan, drainase, banjir, dll.) : 409 ($\pm 11\%$)
4. Ketentraman & Ketertiban Umum : 357 ($\pm 9,6\%$)
5. Kelistrikan : 220 ($\pm 6\%$)

Berdasarkan data pengaduan tertinggi di atas, lebih dari **70%** pengaduan terkonsentrasi di 5 kategori ini dengan dua kategori teratas (permohonan informasi dan layanan ambulans) sudah mencapai lebih dari 50% total laporan

Ranking Kanal Pengaduan yang paling banyak digunakan, data menunjukkan pengaduan masuk melalui:

1. SP4N-LAPOR
2. Call Center 112
3. WhatsApp
4. Media Sosial

Berdasarkan data di atas, maka penggunaan kanal juga disesuaikan dengan kategori pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat, yaitu :

- Call Center 112 dominan untuk kasus darurat (ambulans, kebakaran)
- SP4N dan WhatsApp untuk laporan administratif
- Medsos untuk keluhan publik/viral

Jika dilihat dari ranking pengaduan Masyarakat yang masuk, maka dapat dianalisa sebagai berikut :

1. Tingginya Permohonan Informasi

Hal ini mengindikasikan beberapa hal :

- Informasi layanan publik belum mudah diakses
- Website/aplikasi belum optimal
- Masyarakat masih bergantung pada pengaduan untuk bertanya

2. Tingginya Layanan Ambulans

Hal ini mengindikasikan bahwa beban layanan kedaruratan tinggi, dimana hal ini bisa disebabkan oleh :

- Keterbatasan armada
- Response time belum optimal
- Sistem rujukan belum efisien

3. Infrastruktur & Lingkungan (PU, drainase, listrik, lingkungan)

Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada masalah yang berulang dan sistemik, dimana hal ini bisa disebabkan oleh :

- Perencanaan kurang matang
- Pemeliharaan kurang rutin

4. Ketertiban Umum & Kepolisian

Hal ini mengindikasikan beberapa hal :

- Tingginya gangguan sosial di masyarakat
- Kurangnya pengawasan atau penegakan aturan

Dari analisa pengaduan masyarakat yang masuk tersebut, ada beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan yaitu :

1. Optimasi kanal informasi publik, yaitu dengan :

- membuat **FAQ terpusat** untuk mengurangi beban permohonan informasi yang berulang
- mengoptimalkan Kampanye informasi publik melalui Website resmi dan media sosial untuk menyampaikan informasi yang sering ditanyakan oleh Masyarakat atau menggunakan Chatbot/auto-reply WA

2. Evaluasi layanan ambulans dalam hal waktu respon dan distribusi armada;

3. Integrasi sistem pengaduan (perlu disusun dashboard monitoring pengaduan real-time)

IV. RENCANA TINDAK LANJUT

1. Melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Perangkat daerah dan unit kerja terkait untuk melakukan tindak lanjut dari rekomendasi hasil Analisa pengaduan masyarakat yang masuk;
2. 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;
3. Peningkatan Kapasitas SDM pengelola pengaduan perlu terus dilakukan dalam memotivasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik;
4. 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.

Probolinggo, Januari 2026

Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Probolinggo



Dr. Lucia Aries Yuliyanti, S.STP., M.M.
Pembina (IV/b)
NIP. 197804081997112001

DOKUMENTASI KEGIATAN



Rapat Koordinasi dan Monev Pengaduan



Sosialisasi SP4N Lapor ke Masyarakat

Monev Pengelolaan Pengaduan ke Perangkat Daerah



Dinas Pendidikan dan Kebudayaan



Dinas Perindustrian dan Naker



DKUP



Kecamatan Mayangan & Kelurahan



Dinas Perhubungan



DPMPTSP



Kecamatan Wonoasih dan Kelurahan



Inspektorat



Bagian-Bagian pada Sekretariat Daerah



BPPKAD

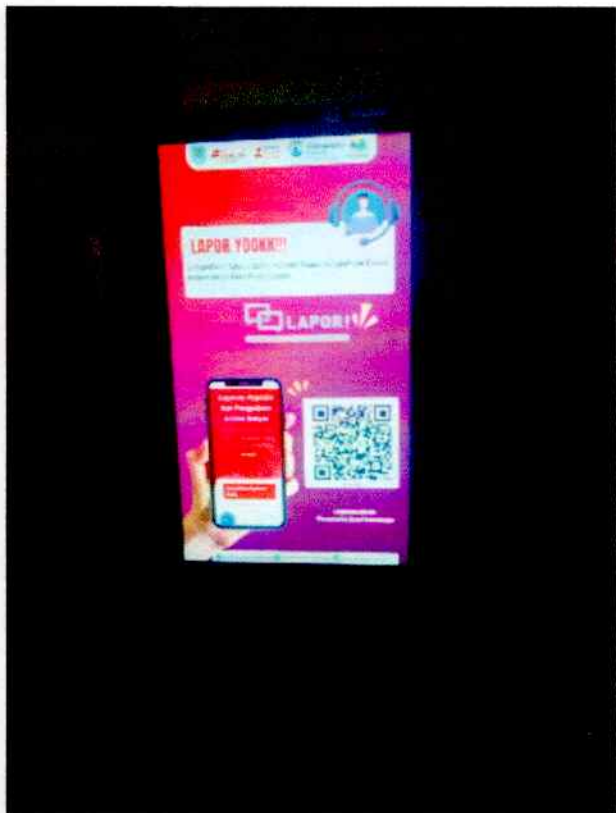


Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata



Kecamatan Kademangan dan Kelurahan

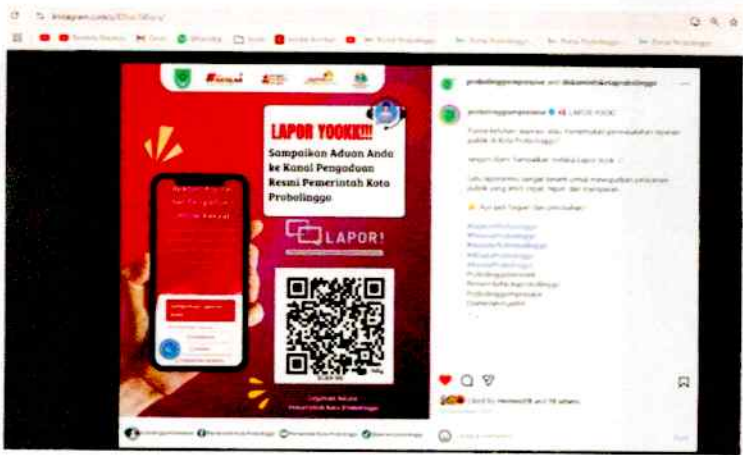
Kampanye/Sosialisasi SP4N Lapor melalui X-Banner dan Display Android



Kampanye/Sosialisasi SP4N Lapor melalui Videotron



Kampanye/Sosialisasi SP4N Lapor melalui media sosial



Instagram



Facebook