



WALIKOTA MALANG
PROVINSI JAWA TIMUR

BERITA DAERAH KOTA MALANG

No. 19, 2025

KOMINFO. Pedoman Pengelolaan Penanganan
Pengaduan Pelayanan Publik

PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR 19 TAHUN 2025
TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MALANG,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik;
 - b. bahwa Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu disesuaikan;
 - c. bahwa untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan serta adanya jaminan mutu hasil pengawasan, perlu disusun pedoman pengelolaan penanganan pengaduan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Malang;
- 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 Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang NR 16 dan 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 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);
 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 7. 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);
 8. 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 WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Malang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Malang.

3. Walikota adalah Walikota Malang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Malang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
7. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
8. 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.
9. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
10. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa kritik, saran yang konstruktif dalam upaya perbaikan penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.
11. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Walikota, wakil Walikota, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau ASN di lingkungan Pemerintah Daerah.
12. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Kota Malang.
13. 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.
14. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! 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.

15. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
16. Pejabat Penghubung adalah Pejabat Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
17. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
18. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
19. Hari adalah Hari kerja.

Pasal 2

Ruang Lingkup Peraturan Walikota ini meliputi:

- a. kelembagaan pengelola Pengaduan;
- b. cara penyampaian Pengaduan, jenis dan mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
- c. hak dan kewajiban Pengadu serta kewajiban dan larangan Pengelola Pengaduan; dan
- d. pemantauan, evaluasi, pelaporan dan pemanfaatan; dan
- e. pembinaan dan pengawasan.

BAB II

KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 3

- (1) Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik terdiri atas:
 - a. pembina;
 - b. pengarah;
 - c. penanggung jawab;
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - e. Pejabat Penghubung; dan
 - f. Pejabat Pelaksana.
- (2) Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pasal 4

- (1) Walikota sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;

- b. pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
- c. kepala dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
- d. sekretaris Perangkat Daerah dan kepala bagian organisasi pada sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
- e. kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala bagian pada sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

Pasal 5

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a bertanggungjawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 6

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b bertanggung jawab kepada pengarah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

Pasal 7

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf c di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;

- c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
- d. mendistribusikan Pengaduan Penghubung yang berwenang;
- e. melakukan pemantauan kepada kinerja Pejabat Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
- f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
- g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
- h. melakukan sosialisasi terkait Pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 8

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf d, bertanggungjawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - e. menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari jabatan fungsional yang disetarakan;
 - f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
 - g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
 - h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 9

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) huruf e, bertanggungjawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:

- a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
- b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
- c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
- d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

BAB III CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 10

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Kementerian atau Pemerintahan Daerah yaitu:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. surat;
 - c. *website*;
 - d. surat elektronik;
 - e. faksimile;
 - f. *call center*;
 - g. *short message service*;
 - h. media sosial;
 - i. *whistle blowing system*; dan
 - j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 11

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, 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 12

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.

- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintahan Daerah.
- (3) Pemerintahan Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pasal 13

- (1) Pemerintahan Daerah wajib 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, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua Jenis Pengaduan

Pasal 14

- (1) Jenis Pengaduan terdiri dari:
 - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a 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.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin pegawai.

Bagian Ketiga Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 15

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah terdiri dari:

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. tanggapan awal;
- d. distribusi; dan
- e. tindak lanjut.

Pasal 16

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a diterima dan dicatat oleh

Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.

- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 17

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan; dan
 - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
 - a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
 - b. kode *tracking* Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 18

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c berdasarkan *frequently asked question*.

- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 19

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 20

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf e dilakukan berdasarkan:

- a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.
- (3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak

lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.

- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf b dilakukan oleh APIP Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

Pasal 23

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan oleh APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dengan terlapor ASN kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur Daerah.
- (2) Dalam hal terlapor merupakan pegawai non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non ASN.

Pasal 24

Dalam hal APIP Pemerintah Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

Bagian Keempat

Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 25

- (1) Dalam melaksanakan dan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana prasarana Pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas.

- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

BAB IV HAK DAN KEWAJIBAN PENGADU SERTA KEWAJIBAN DAN LARANGAN PENGELOLA PENGADUAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Pengadu

Pasal 26

- (1) Pengadu berhak:
 - a. menyampaikan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
 - b. memperoleh tanggapan terhadap Pengaduan yang telah disampaikan;
 - c. mengetahui hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan; dan
 - d. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan Pelayanan Publik.
- (2) Pengadu wajib:
 - a. memberikan informasi Pengaduan dengan layak dan lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dengan maksud mempermudah Pejabat Pelaksana melakukan verifikasi Pengaduan; dan
 - b. menjamin dan bertanggung jawab atas Pengaduan yang disampaikan
- (3) Dalam hal Pengadu berstatus ASN berhak untuk mendapatkan perlindungan karier sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kewajiban ASN untuk melaporkan pelanggaran atau tindakan yang bertentangan dengan kode etik atau peraturan yang Perundang-undangan yang terjadi dalam instansi pemerintah.

Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Pengelola Pengaduan

Pasal 27

- (1) Pengelola Pengaduan wajib:
 - a. menyampaikan seluruh Pengaduan ke dalam sistem SP4N-LAPOR! sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 16 ayat (2);
 - b. melakukan koordinasi antar pengelola Pengaduan dalam tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - c. menyelesaikan Pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian Pengaduan yang telah ditentukan; dan
 - d. dalam menjalankan tugas, semua jajaran

pengelola Pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi Pengadu dan teradu, substansi Pengaduan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian Pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

- (2) Pengelola Pengaduan dilarang:
 - a. menghentikan proses Pengaduan;
 - b. menyebarluaskan identitas Pengadu;
 - c. menyebarluaskan informasi dan dokumen; dan
 - d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian Pengaduan.

BAB V PEMANTAUAN, EVALUASI, PELAPORAN DAN PEMANFAATAN

Bagian Kesatu Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 28

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.
- (2) Pejabat Penghubung di lingkungan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana di Perangkat Daerah.

Pasal 29

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
 - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

Bagian Kedua Pelaporan dan Pemanfaatan

Pasal 30

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan kepada pembina melalui pengarah pada periode 1 (satu) bulan sekali dengan laporan bulanan dan periode 1 (satu) tahun sekali dengan laporan tahunan.

- (2) Laporan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. jumlah dan jenis Pengaduan;
 - b. kategori Pengaduan;
 - c. Perangkat Daerah yang menindaklanjuti Pengaduan;
 - d. tindak lanjut Pengaduan; dan
 - e. bukti dukung berupa laporan statistik dalam sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (3) Format laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun oleh Penanggungjawab Pengelola Pengaduan.
- (4) Ketentuan mengenai format pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Bagian Ketiga Pelaporan dan Pemanfaatan

Pasal 31

Pelaporan oleh Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 30 ayat (4) dimanfaatkan untuk:

- a. evaluasi kinerja pada sasaran kinerja pegawai;
- b. target capaian kinerja Perangkat Daerah dan/atau BUMD;
- c. penajaman perencanaan;
- d. pelaksanaan kebijakan Daerah;
- e. pelaksanaan pengawasan; dan
- f. perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 32

- (1) Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Penanggung jawab pada Perangkat Daerah.

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 33

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku maka Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 34

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 17 November 2025

WALIKOTA MALANG,

ttd.

WAHYU HIDAYAT

Diundangkan di Malang
pada tanggal 17 November 2025

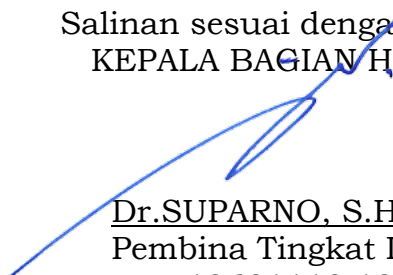
SEKRETARIS DAERAH KOTA MALANG,

ttd.

ERIK SETYO SANTOSO

BERITA DAERAH KOTA MALANG TAHUN 2025 NOMOR 19

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



Dr.SUPARNO, S.H.,M.Hum.
Pembina Tingkat I
NIP. 19681112 199102 1 002

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR 19 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN
PENANGANAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK

MEKANISME PENERIMAAN PENGADUAN

TATA CARA INPUT PENGADUAN MELALUI MEDIA RESMI PEMERINTAH DAERAH
LAINNYA KEDALAM SP4N-LAPOR:

1. Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!.
2. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan Pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 11.
3. Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas Pelayanan Pengaduan melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR. Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum lengkap, Petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
4. Petugas Pelayanan Pengaduan menginput judul pengaduan, isi Pengaduan, data Pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! melalui menu form laporan manual dengan mencantumkan keterangan media penerimaan Pengaduan.
5. Untuk Pengaduan yang telah ditindaklanjuti, Petugas Pelayanan Pengaduan menginput hasil tindak lanjut kedalam SP4N-LAPOR!. Dalam hal Pengaduan belum ditindaklanjuti, Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan nomor kode *tracking* hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR kepada Pengadu.
6. Pejabat Pelaksana melakukan tindak lanjut dan menyampaikan hasil penyelesaiannya melalui SP4N-LAPOR!.
7. Pengaduan dinyatakan Selesai secara otomatis dari sistem SP4N-LAPOR apabila dalam 10 (sepuluh) Hari setelah penyampaian hasil penyelesaian aduan tidak ada tanggapan dari Pelapor.

TATA CARA PENGISIAN FORMAT PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

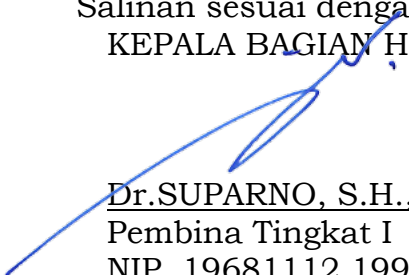
1. Kolom 1: diisi dengan nomor aduan.
2. Kolom 2: diisi dengan tanggal aduan disampaikan oleh Pelapor.
3. Kolom 3: diisi dengan Nomor Induk Kependudukan Pelapor.
4. Kolom 4: diisi dengan Nama Pelapor.
5. Kolom 5: diisi dengan Email Pelapor.
6. Kolom 6: diisi dengan Nomor *Handphone* Pelapor.
7. Kolom 7: diisi dengan Uraian Pengaduan.
8. Kolom 8: diisi dengan Tanggal Tindak Lanjut.
9. Kolom 9: diisi dengan Hasil Tindak Lanjut.
10. Kolom 10: diisi dengan data dukung penanganan Pengaduan sebagai contoh foto, *screenshot* atau tautan.

WALIKOTA MALANG,

ttd.

WAHYU HIDAYAT

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



Dr.SUPARNO, S.H.,M.Hum.
Pembina Tingkat I
NIP. 19681112 199102 1 002