



PERATURAN WALIKOTA BANDA ACEH

NOMOR 31 TAHUN 2017

TENTANG

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK

WALIKOTA BANDA ACEH,

- Menimbang** :
- a. bahwa sebagai upaya meningkatkan kinerja layanan publik serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik maka perlu mengatur sistem pengelolaan pengaduan layanan publik dari para pengguna jasa pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota Banda Aceh tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 8 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintah Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
 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);
 4. 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);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 1983 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Banda Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3247);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 08);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Banda Aceh;
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Banda Aceh;
3. Walikota adalah Walikota Banda Aceh;
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Banda Aceh;
5. Inspektur adalah Inspektur Inspektorat Kota Banda Aceh;
6. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh;
7. Bagian Hubungan Masyarakat yang selanjutnya disebut Bagian Humas adalah Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Banda Aceh;
8. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan pemerintah kota Banda Aceh;
9. Perusahaan Daerah adalah Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh;
10. Sekolah Negeri adalah Sekolah Dasar Negeri, Sekolah Menengah Pertama Negeri, Sekolah Menengah Atas Negeri, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan/atau bentuk lain yang sederajat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah;
11. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat, baik perorangan maupun kelompok, mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah daerah dan/atau pegawai perusahaan daerah dalam penyelenggaraan pemerintah dan/atau pelayanan masyarakat;

12. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPTD, BLUD dan Sekolah Negeri.

BAB II

ASAS DAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 2

Asas Penanganan Pengaduan dan Prinsip Penanganan Pengaduan merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.

Pasal 3

Asas Penanganan Pengaduan terdiri dari :

- a. asas keprofesionalan, yaitu pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- b. asas persamaan perlakuan, yaitu setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan pelayanan yang adil;
- c. asas keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan;
- d. asas akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. asas kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan, yaitu pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pasal 4

Prinsip Penanganan Pengaduan, terdiri dari :

- a. obyektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- b. koordinasi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. efektivitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya; dan
- d. kehati-hatian, yaitu penanganan terhadap suatu pengaduan dilakukan secara berhati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan meliputi pengaduan yang terkait dengan :

- a. Penyalahgunaan wewenang;
- b. Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. Korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. Pelanggaran disiplin pegawai; dan
- e. Pelanggaran terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan.

BAB IV

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Setiap SKPD, Perusahaan Daerah, dan Sekolah Negeri berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja.
- (2) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap SKPD, Perusahaan Daerah, dan Sekolah Negeri berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan pada satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

BAB V

HAK PENERIMA PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Penerima pelayanan berhak menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak penerima pelayanan menerima pelayanan.
- (3) Penerima pelayanan berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

BAB VI

PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 8

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui :

- a. Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada SKPD, Perusahaan Daerah, dan Sekolah Negeri terkait;
- b. Surat yang dialamatkan kepada SKPD, Perusahaan Daerah, dan Sekolah Negeri terkait;
- c. *Website* Layanan Pengaduan Masyarakat (LPM), <http://lpm.bandacehkota.go.id>;
- d. Melalui layanan *SMS Gateway*;
- e. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap SKPD, Perusahaan Daerah, dan Sekolah Negeri;
- f. Sarana atau media lain dengan memperhatikan aksesabilitas penyelenggara pelayanan.

BAB VII SARANA PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Setiap SKPD, Perusahaan Daerah, dan Sekolah Negeri berkewajiban menyediakan sarana pengaduan yang sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. Kotak/Loket Pengaduan;
 - b. Ruang Penanganan Pengaduan;
 - c. Nomor Telepon Kantor;
 - d. Nomor *HandPhone* Kepala SKPD/Direktur Perusahaan Daerah/Kepala Sekolah Negeri,
- (2) Kotak/Loket pengaduan dan Ruang Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan penerima pelayanan;
- (3) Nomor Telepon dan Nomor *HandPhone* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus diumumkan kepada penerima pelayanan.

BAB VIII PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 10

- (1) Setiap Kepala SKPD/Direktur Perusahaan Daerah/Kepala Sekolah Negeri menetapkan petugas pelaksana pelayanan;
- (2) Petugas pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggungjawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan;
- (3) Petugas pelaksana pelayanan memiliki tugas sebagai berikut :
 - a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Locket Pengaduan, Ruang Penanganan Pengaduan dan Nomor Telepon Kantor;
 - b. melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan yang diterima, baik yang disampaikan melalui surat maupun melalui sarana pengaduan;

- c. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
- d. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
- e. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan; dan
- f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan baik secara periodik maupun insidental apabila dibutuhkan.

BAB IX WAKTU PENYELESAIAN

Pasal 11

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.
- (2) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain :
 - a. paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima , satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
 - b. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggaraan penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
- (3) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh Sekretariat Pengaduan atau yang menyelesaikannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja :
 - a. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
 - b. paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

BAB X
MEKANISME PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pengaduan Yang Disampaikan Secara Langsung
Kepada SKPD, Perusahaan Daerah dan Sekolah Negeri

Pasal 12

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada SKPD, Perusahaan Daerah dan Sekolah Negeri menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.
- (2) Informasi yang dicatat ke dalam buku register pengaduan sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. identitas pelapor, terdiri dari atas nama, alamat, nomor telepon dan tandatangan pelapor;
 - b. identitas petugas penerima pengaduan, terdiri atas nama, nomor induk pegawai dan tandatangan petugas;
 - c. waktu pengaduan, terdiri atas tanggal, bulan dan tahun saat pengaduan diterima;
 - d. uraian pengaduan, terdiri atas keterangan yang dibutuhkan perihal substansi pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan selaku pelapor;
 - e. dokumen atau bukti yang mendukung.
- (3) Pengaduan yang tidak sesuai dengan kewenangan SKPD, Perusahaan Daerah dan Sekolah Negeri dikirimkan kepada Sekretariat Pengaduan untuk diteruskan kepada satuan/unit kerja yang berwenang melakukan penanganan sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (4) Pengaduan penanganannya merupakan kewenangan SKPD, Perusahaan Daerah dan Sekolah Negeri penerima pengaduan diteruskan oleh petugas pelaksana pelayanan kepada pejabat yang berwenang pada SKPD, Perusahaan Daerah dan Sekolah Negeri bersangkutan untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (5) SKPD, Perusahaan Daerah dan Sekolah Negeri berkewajiban untuk memberitahukan hasil penyelesaian penanganan pengaduan kepada pelapor atau pihak yang menyampaikan pengaduan.
- (6) SKPD, Perusahaan Daerah dan Sekolah Negeri berkewajiban mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan baik secara periodik maupun insidental apabila dibutuhkan.

Bagian Kedua
Pengaduan Yang Disampaikan Melalui Media Massa,
Website Milik Pemerintah Kota Banda Aceh dan Layanan
SMS Gateway

Pasal 13

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Bagian Humas menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui media massa baik cetak maupun elektronik yang ada di Kota Banda Aceh, dan melakukan pencatatan ke dalam register pengaduan;
- (2) Petugas pelaksana pelayanan pada Bagian Humas meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada satuan/unit kerja yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (3) Satuan/unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Bagian Humas;
- (4) Bagian Humas mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), melalui media massa baik cetak maupun elektronik, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

Pasal 14

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui *website / SMS Gateway* Pemerintah Kota Banda Aceh dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada satuan/unit kerja yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Satuan/unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik.
- (4) Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), melalui media massa baik cetak maupun elektronik, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

BAB XI
LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 15

- (1) Setiap SKPD, Perusahaan Daerah dan Sekolah Negeri berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikirimkan kepada Sekretariat Pengaduan selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.
- (3) Bentuk/form Rekapitulas Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

BAB XII
SEKRETARIAT PENGADUAN

Pasal 16

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pegaduan di lingkungan pemerintah kota, dibentuk Sekretariat Pengaduan yang berkedudukan di Sekretariat Daerah dan dipimpin oleh Sekretaris Daerah.
- (2) Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi :
 - a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota;
 - b. melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
 - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota;
 - d. melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota kepada Walikota, baik secara periodik maupun insidentil, dengan tembusan kepada Inspektur Inspektorat Kota; dan
 - e. menyiapkan bahan laporan penyelenggaran penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota yang akan disampaikan kepada Gubernur Aceh.
- (3) Pembentukan Sekretariat Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dalam Keputusan Walikota.

BAB XIII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 17

- (1) Setiap SKPD, Perusahaan Daerah, dan Sekolah Negeri selaku penyelenggara pelayanan berkewajiban mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan;
- (2) Penyelenggaraan pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (Suku, Agama dan Ras), dan tidak bertanggung jawab;
- (3) Setiap SKPD, Perusahaan Daerah, dan Sekolah Negeri dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 24 Nopember 2017 M
5 Rabiul Awal 1438 H

WALIKOTA BANDA ACEH,

CAP/DTO

AMINULLAH USMAN

Diundangkan di Banda Aceh
pada tanggal 24 Nopember 2017 M
5 Rabiul Awal 1438 H

SEKRETARIS DAERAH
KOTA BANDA ACEH,

CAP/DTO

BAHAGIA



BERITA DAERAH KOTA BANDA ACEH TAHUN 2017 NOMOR 31

LAMPIRAN PERATURAN WALIKOTA BANDA ACEH
NOMOR : 31 TAHUN 2017
TANGGAL : 24 NOPEMBER 2017

REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN BULAN TAHUN
DINAS/BADAN/KANTOR/PERUSAHAAN DARAH/UPTD/BLUD/SEKOLAH

NO	NOMOR REGISTER	TANGGAL TERIMA	DATA PELAPOR	URAIAN PENGADUAN	PETUGAS PENERIMA	HASIL PENANGANAN	KET.

KEPALA/DIREKTUR

WALIKOTA KOTA BANDA ACEH,

CAP/DTO

AMINULLAH USMAN