



**BERITA DAERAH KOTA BANDA ACEH  
TAHUN 2010**

**Nomor 12**

---

**PERATURAN WALIKOTA BANDA ACEH  
NOMOR : 12 TAHUN 2010**

**T E N T A N G**

**MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN  
PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA BANDA ACEH**

**WALIKOTA BANDA ACEH,**

- Menimbang : a. bahwa sebagai upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kota Banda Aceh, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik maka perlu ditetapkan mekanisme penanganan pengaduan dari pengguna jasa pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a perlu menetapkan dalam suatu Peraturan Walikota;
- Mengingat : 1. Undang- Undang Nomor 8 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Besar dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);

2. Undang- Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang- Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
5. Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
6. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
  10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006;
  12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu;
  13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25 M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
  14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26.M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH.**

## **BAB I KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Banda Aceh.
2. Walikota adalah Walikota Banda Aceh.
3. Wakil Walikota adalah Wakil Walikota Banda Aceh.
4. Sekretaris Daerah yang selanjutnya disebut SEKDA adalah Sekretaris Daerah Kota Banda Aceh.
5. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut KPPTSP adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
6. Perangkat Daerah Teknis adalah Badan, Dinas, Kantor, dan Bagian yang mengelola pelayanan perizinan dan non perizinan.
7. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota berdasarkan Peraturan Daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperolehnya seseorang yang melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
8. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun Tanda Daftar Usaha.
9. Mekanisme Pengaduan adalah tata cara penyampaian pengaduan dari masyarakat yang mengurus perizinan sampai dengan penyelesaian pengaduan tersebut.
10. Petugas adalah pegawai KPPTSP yang ditempatkan pada *front office* yang bertugas menerima pengaduan dari masyarakat.

## **BAB II MAKSUD DAN TUJUAN**

### **Pasal 2**

- (1) Mekanisme Penanganan Pengaduan pada KPPTSP dimaksudkan sebagai pedoman bagi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam perencanaan program dan pencapaian target kinerja dalam bidang perizinan.
- (2) Tujuan Mekanisme Penanganan Pengaduan ini adalah untuk menjamin segala pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat diselesaikan secara efisien demi terciptanya kepuasan masyarakat itu sendiri selaku penyampai pengaduan.

## **BAB III TINGKATAN PENGADUAN DAN TAHAPAN PENGADUAN**

### **Pasal 3**

Tingkatan pengaduan pada KPPTSP terdiri atas :

- a. skala kecil;
- b. skala menengah; dan
- c. skala besar.

### **Pasal 4**

- (1) Tingkatan pengaduan skala kecil sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf a sebagai berikut :
  - a. transparansi dan standar biaya perizinan;
  - b. informasi persyaratan perizinan yang ditentukan; dan
  - c. lamanya/standar waktu penyelesaian perizinan.

- (2) Tahapan pengaduan dalam tingkatan pengaduan skala kecil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut :
- a. masyarakat menyampaikan pengaduan secara lisan atau media pengaduan baik melalui angket pengaduan, surat tertulis, telepon atau fax, maupun surat kabar dan email;
  - b. petugas KPPTSP mencatat dan mendata laporan pengaduan yang masuk berdasarkan tingkatan masalah dalam buku pelaporan pengaduan;
  - c. petugas segera memproses pengaduan tersebut dengan berkoordinasi kepada Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan guna dibuatkan surat balasan atas pengaduan yang disampaikan;
  - d. petugas mengirimkan surat balasan tersebut ke alamat yang bersangkutan (pihak yang menyampaikan pengaduan); dan
  - e. berkas pengaduan beserta surat balasan tersebut kemudian diarsipkan dibagian Arsip pada Seksi Informasi dan Pengaduan.

### **Pasal 5**

- (1) Tingkatan pengaduan skala menengah sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf a sebagai berikut :
- a. dokumen masyarakat yang hilang;
  - b. format perizinan yang tidak jelas (status masa berlaku); dan
  - c. penggunaan materai dalam blangko permohonan izin.
- (2) Tahapan pengaduan dalam tingkatan pengaduan skala menengah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut :
- a. masyarakat menyampaikan pengaduan secara lisan atau media pengaduan baik melalui angket pengaduan, surat tertulis, telepon atau fax, maupun surat kabar dan email;

- b. petugas KPPTSP mencatat dan mendata laporan pengaduan yang masuk berdasarkan tingkatan masalah dalam buku pelaporan pengaduan;
- c. petugas segera memproses pengaduan tersebut dengan berkoordinasi kepada Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan guna dibuatkan surat balasan atas pengaduan yang disampaikan;
- d. petugas mengirimkan surat balasan tersebut ke alamat yang bersangkutan (pihak yang menyampaikan pengaduan); dan
- e. berkas pengaduan beserta surat balasan tersebut kemudian diarsipkan dibagian Arsip pada Seksi Informasi dan Pengaduan.

### **Pasal 6**

- (1) Tingkatan pengaduan skala besar sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf a sebagai berikut :
  - a. dasar hukum/ketentuan hukum yang belum jelas mengenai perlimpahan kewenangan dari SKPD perizinan yang berwenang; dan
  - b. hal-hal lain yang bersifat terhadap kebijakan politik mengenai perizinan.
  
- (2) Tahapan pengaduan dalam tingkatan pengaduan skala besar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut :
  - a. masyarakat menyampaikan pengaduan secara lisan atau media pengaduan baik melalui angket pengaduan, surat tertulis, telepon atau fax, maupun surat kabar dan email;
  - b. petugas KPPTSP mencatat dan mendata laporan pengaduan yang masuk berdasarkan tingkatan masalah dalam buku pelaporan pengaduan;
  - c. petugas segera memproses pengaduan tersebut dengan berkoordinasi kepada Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan untuk ditindaklanjuti bersama dengan Kasi Pelayanan dan Tim Teknis

- guna disampaikan kepada Kepala KPPTSP untuk membahas lebih lanjut penyelesaian terhadap pengaduan yang disampaikan;
- d. kepala KPPTSP segera melakukan koordinasi dengan pihak SKPD terkait untuk diteruskan kepada Walikota/Sekretaris Daerah untuk mrnindaklanjuti dalam mengambil langkah-langkah penyelesai masalah;
  - e. berdasarkan pembahasan yang disimpulkan bersama-sama dengan Walikota/Sekretaris Daerah dibuat surat balasan/penyelesaian masalah;
  - f. petugas mengirimkan surat balasan tersebut ke alamat yang bersangkutan (pihak yang menyampaikan pengaduan); dan
  - g. berkas pengaduan beserta surat balasan tersebut kemudian diarsipkan dibagian Arsip pada Seksi Informasi dan Pengaduan.

## **BAB IV PENYAMPAIAN PENGADUAN**

### **Pasal 7**

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan pada KPPTSP secara lisan dan tulisan.

### **Pasal 8**

- (1) Pengaduan secara lisan dilakukan melalui telepon atau langsung dengan petugas.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencatat identitas pelapor dengan lengkap, baik nama, tanda pengenal, alamat serta keluhan yang disampaikan.

## **Pasal 9**

- (1) Pengaduan secara tertulis disampaikan melalui media pengaduan berupa angket pengaduan yang disediakan oleh petugas, surat tertulis, surat kabar melalui surat pembaca, email, dan fax.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencatat dan mendata jenis keluhan yang disampaikan untuk diproses sesuai mekanisme ketentuan yang berlaku.

## **BAB V TENGANG WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN**

### **Pasal 10**

- (1) Tenggang waktu yang dibutuhkan oleh KPPTSP untuk menyelesaikan pengaduan baik yang disampaikan secara lisan maupun tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 paling lambat 14 (empat belas) hari sejak berkas pengaduan yang disampaikan dinyatakan lengkap oleh petugas KPPTSP.

## **BAB VI PENYAMPAIAN PENYELESAIAN MASALAH**

### **Pasal 11**

Penyampaian penyelesaian masalah disampaikan secara tertulis oleh KPPTSP kepada masyarakat.

### **Pasal 12**

Diagram alur prosedur tetap penanganan pengaduan pada KPPTSP tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

**BAB VII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 13**

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banda Aceh.  
pada tanggal 12 Februari 2010 M  
28 Safar 1432 H

**WALIKOTA BANDA ACEH,**

**Cap/Dto**

**MAWARDY NURDIN**

Diundangkan di Banda Aceh  
pada tanggal 12 Ferbruari 2010 M  
28 Safar 1432 H

**SEKRETARIS DAERAH**  
**KOTA BANDA ACEH,**

**Cap/Dto**

**T. SAIFUDDIN, TA**

**BERITA DAERAH KOTA BANDA ACEH TAHUN 2010 NOMOR 21**

Berita Daerah Kota Banda Aceh Tahun 2010  
Nomor....