



**SALINAN**

## **WALI KOTA BANDA ACEH**

**PERATURAN WALIKOTA BANDA ACEH  
NOMOR 23 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN  
PENGADUAN ONLINE RAKYAT KOTA BANDA ACEH**

**ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA  
WALIKOTA BANDA ACEH,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 37 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengatur Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang ditetapkan dengan Peraturan Walikota;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kota Banda Aceh;
- 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 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan 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), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);

4. Undang...

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
12. 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);
13. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2017 tentang Sistem Pengelolaan Aduan Layanan Publik;

MEMUTUSKAN...

## MEMUTUSKAN

Menetapkan: PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT KOTA BANDA ACEH.

### 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. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan oleh Pemerintah Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Kota menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Kota dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat kota.
7. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di provinsi dan kabupaten atau kota.
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 yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara pemerintah, 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 Kota, dan/ atau Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh.

12. Pengadu...

12. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan.
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. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
15. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang pengelolaan Pengaduan 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 Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
16. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota.
17. Pejabat Penghubung adalah pejabat perangkat daerah pada Pemerintah Kota yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
18. Pejabat Pelaksana adalah pejabat perangkat daerah pada Pemerintah Kota yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
19. Admin Instansi adalah pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Kota yang ditugaskan oleh Pembina/Pengarah untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
20. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian pengelolaan Pengaduan.
21. Hari adalah hari kerja.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

### Pasal 2

- (1) Pedoman pengelolaan LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kota dimaksudkan sebagai acuan bagi perangkat daerah dalam mengelola pelayanan Pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Pedoman Pengelolaan Pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk:
  - a. terpenuhinya sarana Pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;
  - b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
  - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan Pengaduan pelayanan publik;
  - d. terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat; dan
  - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan Pengaduan Masyarakat.
- (3) Sasaran pengelolaan pengaduan masyarakat adalah:
  - a. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
  - c. terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan
  - d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

## BAB III

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini meliputi:

- a. kelembagaan pengelolaan pengaduan Pemerintah Kota;
- b. kode etik;
- c. cara penyampaian pengaduan, jenis dan mekanisme pengelolaan pengaduan;
- d. pemantauan dan evaluasi;
- e. pelaporan;
- f. pembinaan dan pengawasan;
- g. keterhubungan dan integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
- h. pendanaan.

BAB IV...

BAB IV  
KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN  
PEMERINTAH KOTA

Pasal 4

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Kota terdiri atas:
  - a. pembina;
  - b. pengarah;
  - c. penanggungjawab;
  - d. pejabat pengelola pengaduan;
  - e. pejabat penghubung;
  - f. pejabat pelaksana;
  - g. admin instansi; dan
  - h. petugas pelayanan pengaduan.
- (2) Walikota sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan:
  - a. sekretaris daerah sebagai pengarah pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota;
  - b. pimpinan perangkat daerah sebagai penanggungjawab 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 (1) huruf b bertanggungjawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota; dan
  - b. membangun komitmen para pimpinan perangkat daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota.

Pasal 6

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c bertanggungjawab kepada pengarah.

(2) Penanggungjawab...

- (2) Penanggungjawab 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 (1) huruf d di lingkungan Pemerintah Kota, bertanggungjawab 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 Kota;
  - 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 kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
  - e. melakukan pemantauan kinerja pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota;
  - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Kota;
  - g. menyusun laporan kinerja pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota; dan
  - h. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

#### Pasal 8

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf e, 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; dan
  - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;

e. memberikan...

- e. memberikan informasi kepada pejabat pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
- f. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana.

#### Pasal 9

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf f, 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.

#### Pasal 10

- (1) Admin instansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf g, bertanggungjawab kepada Pejabat Pengelola Pengaduan.
- (2) Admin instansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja melalui aplikasi SP4N-LAPOR!;
  - b. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Pemerintah Kota;
  - c. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina melalui Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - d. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
  - e. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi.

#### Pasal 11

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf h, bertanggungjawab kepada Pejabat Penghubung.

(2) Petugas...

- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!; dan
  - b. menerima pengaduan secara langsung yang dilakukan secara tatap muka.

BAB V  
KODE ETIK  
Pasal 12

- (1) Kewajiban pengelola pengaduan SP4N-LAPOR!, meliputi:
- a. melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dan Pasal 11;
  - b. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dalam jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan; dan
  - c. selama menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan dan merahasiakan informasi Pelapor, substansi pengaduan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Larangan pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR!, meliputi:
- a. menghentikan proses pengaduan;
  - b. menyebarluaskan informasi dan dokumen terkait pengaduan kepada yang tidak berkepentingan; dan
  - c. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.
- (3) Pimpinan instansi bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan terhadap pelanggaran larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan peraturan perundang-undangan.

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

Bagian Kesatu  
Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 13

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung 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...

- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintahan Daerah yaitu:
- a. SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
  - b. surat atau email;
  - c. website;
  - d. call center;
  - e. media sosial;
  - f. *short message service*; dan
  - g. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

#### Pasal 14

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, 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 15

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, 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 Pemerintah Provinsi;
- (3) Pelimpahan dari APIP Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Walikota.
- (4) Pemerintahan Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 16

- (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 17

- (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 sebagaimana 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 18

Mekanisme pengelolaan Pengaduan di lingkungan pemerintahan daerah terdiri dari:

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

### Pasal 19

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 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 20

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b oleh petugas pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah.

(2) Verifikasi...

- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14;
  - 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 21

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf c.
- (2) Selanjutnya petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf d kepada pejabat penghubung.

#### Pasal 22

- (1) Petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17.
- (2) Pengaduan tidak berkadar pengawasan didistribusikan kepada pejabat penghubung di perangkat daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan berkadar pengawasan didistribusikan kepada pejabat penghubung di unit kerja APIP 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 23...

### Pasal 23

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf e dilakukan berdasarkan:

- a. pengaduan tidak berkadar pengawasan; dan
- b. pengaduan berkadar pengawasan.

### Pasal 24

- (1) Tindak lanjut Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf a dilakukan oleh pejabat penghubung dan/atau pejabat pelaksana pada 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 25

- (1) Tindak lanjut Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf b dilakukan oleh APIP sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan APIP.
- (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 26...

#### Pasal 26

- (1) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP dengan terlapor meliputi:
  - a. aparatur sipil negara Pemerintah Kota kecuali sekretaris daerah kota dan inspektur kota;
  - b. kepala desa; dan
  - c. perangkat desa.
- (2) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non aparatur sipil negara.

#### Pasal 27

Dalam hal APIP tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Provinsi untuk menyelesaikan Pengaduan.

#### Pasal 28

- (1) Pimpinan APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui pejabat penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu inspektur pembantu kota yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

#### Pasal 29

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
  - a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
  - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
  - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Dalam hal pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Pimpinan APIP untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
  - a. koordinasi;
  - b. pelimpahan;
  - c. klarifikasi;
  - d. pemeriksaan khusus; atau
  - e. arsip.

- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### Pasal 30

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari pimpinan APIP.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP melalui unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### Pasal 31

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, Pemerintah Kota melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. permintaan informasi; dan
  - b. verifikasi.

#### Pasal 32

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

#### Pasal 33

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 dituangkan dalam berita acara.

#### Pasal 34

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
  - a. persiapan;
  - b. pengumpulan bukti;
  - c. meminta pernyataan/ keterangan; dan
  - d. pelaporan.

(3) Persiapan...

- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
  - a. pembentukan tim;
  - b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
  - c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
  - d. klarifikasi; dan
  - e. penerbitan surat tugas.
- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.
- (5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/ keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP.

#### Pasal 35

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
  - a. pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
  - b. pengembangan dari hasil klarifikasi; dan
  - c. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian/ Pemerintah Kota / APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
  - a. persiapan;
  - b. pengumpulan bukti;
  - c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/ atau berita acara permintaan keterangan;
  - d. berita acara perhitungan bersama; dan
  - e. pelaporan.

#### Pasal 36

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf a, meliputi:
  - a. pembentukan tim;
  - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
  - c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
  - d. penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi Pengaduan.

(3) Berita...

- (3) Berita acara pemeriksaan/ berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/ atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
- (4) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/ atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

#### Pasal 37

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan APIP.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/ terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

#### Pasal 38

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/ berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Aparatur sipil negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum tanggal pemeriksaan.
- (4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) hari sejak tanggal pemanggilan pertama.
- (5) Apabila pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

#### Pasal 39

- (1) Berita acara pemeriksaan/ berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan aparatur sipil negara yang diperiksa.

(2) Dalam...

- (2) Dalam hal aparat sipil negara yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berita acara pemeriksaan tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi.
- (3) Aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 40

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila Laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1).

#### Pasal 41

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (4), Pasal 30, Pasal 34, dan Pasal 35 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

#### Pasal 42

- (1) Hasil pemeriksaan APIP apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana maka dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.
- (3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP atas petunjuk tertulis dari Walikota dapat melimpahkan kepada APH.

#### Pasal 43

APIP pada saat menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan, tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 44

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Bagian Keempat  
Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 45

- (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Kota wajib menyediakan sarana dan prasarana Pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Kota mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

BAB VII  
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 46

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

Pasal 47

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 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 dalam ayat (2), meliputi:
  - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
  - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB VIII  
PELAPORAN

Pasal 48

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di Pemerintah Kota kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Walikota melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota kepada Gubernur.

Pasal 49

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 dan dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.

(2) Sistematika...

- (2) Sistematika Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
  - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

## BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Pasal 50

Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota.

## BAB X

### KETERHUBUNGAN/INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 51

- (1) Perangkat Daerah yang tidak memiliki sistem pengelolaan pengaduan wajib terhubung dengan SP4N-LAPOR!.
- (2) Setiap Perangkat Daerah yang telah memiliki sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik wajib mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR!.
- (3) Mekanisme Integrasi sebagaimana dimaksud, dilakukan proses sebagai berikut:
  - a. penanggungjawab memastikan tersedianya sistem pengelolaan pengaduan secara berjenjang di lingkungan Penyelenggara untuk diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR!;
  - b. pengintegrasian dengan SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam huruf a dilakukan oleh Penyelenggara dengan cara mengajukan permohonan pengntegrasian kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
  - c. kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memastikan tersedianya sumber daya manusia yang berfungsi menganalisis sistem dan melakukan assesment terhadap permohonan pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan;
  - d. hasil assesment berupa rekomendasi akan disampaikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kepada Penyelenggara untuk melakukan proses pengintegrasian lebih lanjut;
  - e. penyelenggara wajib memberikan jawaban atas rekomendasi yang telah dikirimkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi paling lambat 30 (tigapuluh) hari kerja; dan

f. sistem...

- f. sistem pengelolaan pengaduan yang telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! Wajib dilaporkan statusnya kepada Pembina sebagai salah satu indikator kinerja Pelayanan Publik.

BAB XI  
PENDANAAN

Pasal 52

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 53

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 29 Mei 2024 M  
20 Dzulqaidah 1445 H

Pj. WALIKOTA BANDA ACEH,

CAP/DTO

AMIRUDDIN

Diundangkan di Banda Aceh  
Pada tanggal 29 Mei 2024 M  
20 Dzulqaidah 1445 H

Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANDA ACEH,

CAP/DTO

WAHYUDI

BERITA DAERAH KOTA BANDA ACEH TAHUN 2024 NOMOR 23

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA,  
  
MUKHSIN, SH, MH  
Jaksa Madya  
NIP. 19840101 200812 1 001

LAMPIRAN  
 PERATURAN WALIKOTA BANDA ACEH  
 NOMOR 23 TAHUN 2024  
 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI  
 DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT KOTA BANDA ACEH

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN KEDALAM SP4N-LAPOR!

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!	<input type="checkbox"/>		
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 10.		<input type="checkbox"/>	
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung ke dalam SP4N-LAPOR! melalui menu form Laporan manual.		<input type="checkbox"/>	
5	Petugas menginformasikan nomor kode tracking hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada Pengadu.	<input type="checkbox"/>		

## B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

### KOPS UNIT KERJA

---

#### TELAAH STAF

Kepada  
Dari -  
Tanggal  
Nomor  
Sifat  
Lampiran  
Perihal

---

Menindaklanjuti disposisi .....atas surat pengaduan dari .....bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut:

- I. Sumber Pengaduan.
- II. Materi Pengaduan.
- III. Analisa.
- IV. Kesimpulan.
- V. Saran.

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

## C. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

### KOPS UNIT KERJA

---

#### BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini tanggal bulan tahun.....bertempat ..... telah dilaksanakan rapat koordinasi yang dipimpin.....dan dihadiri....

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

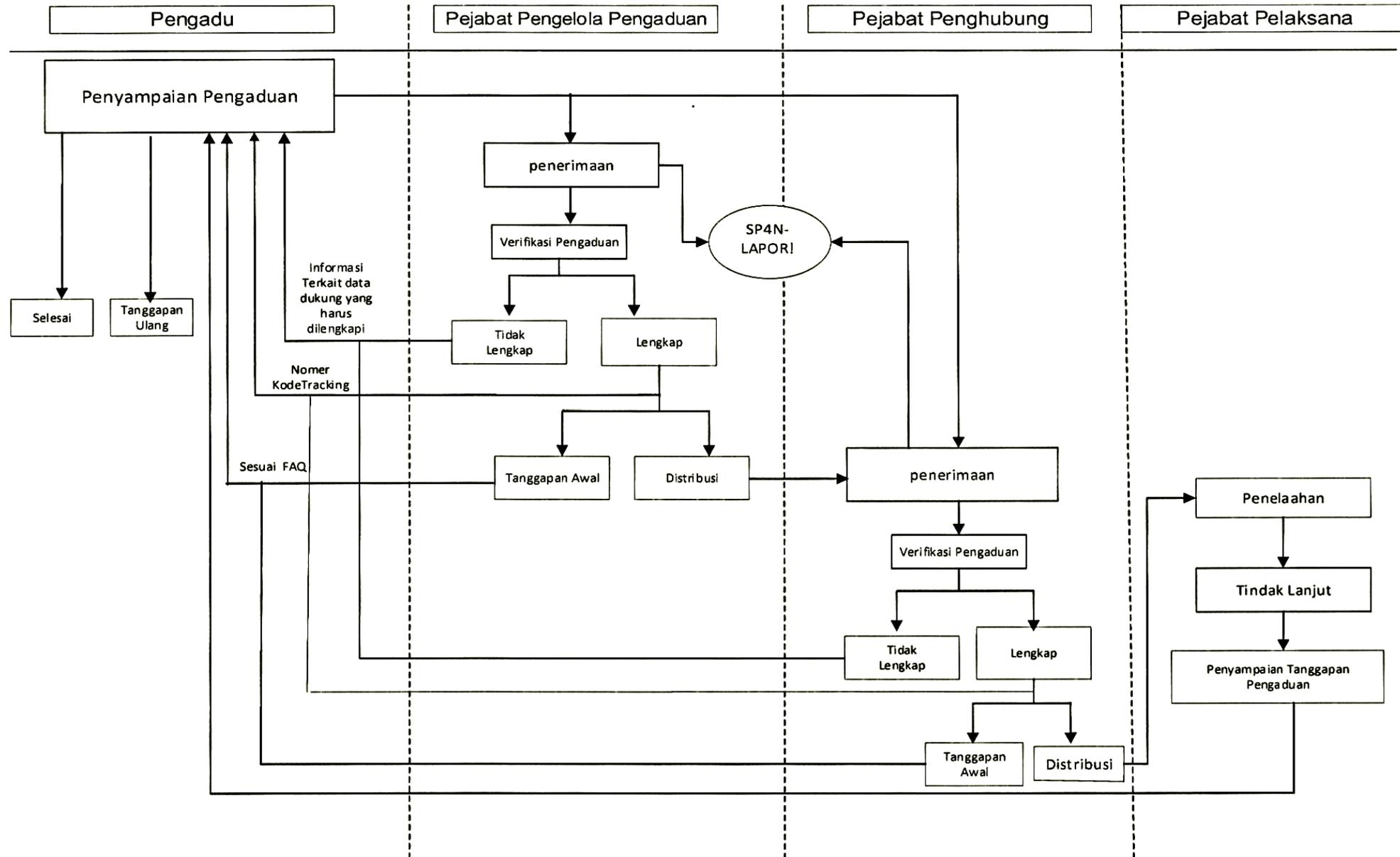
1. ...
2. ...
3. dst

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

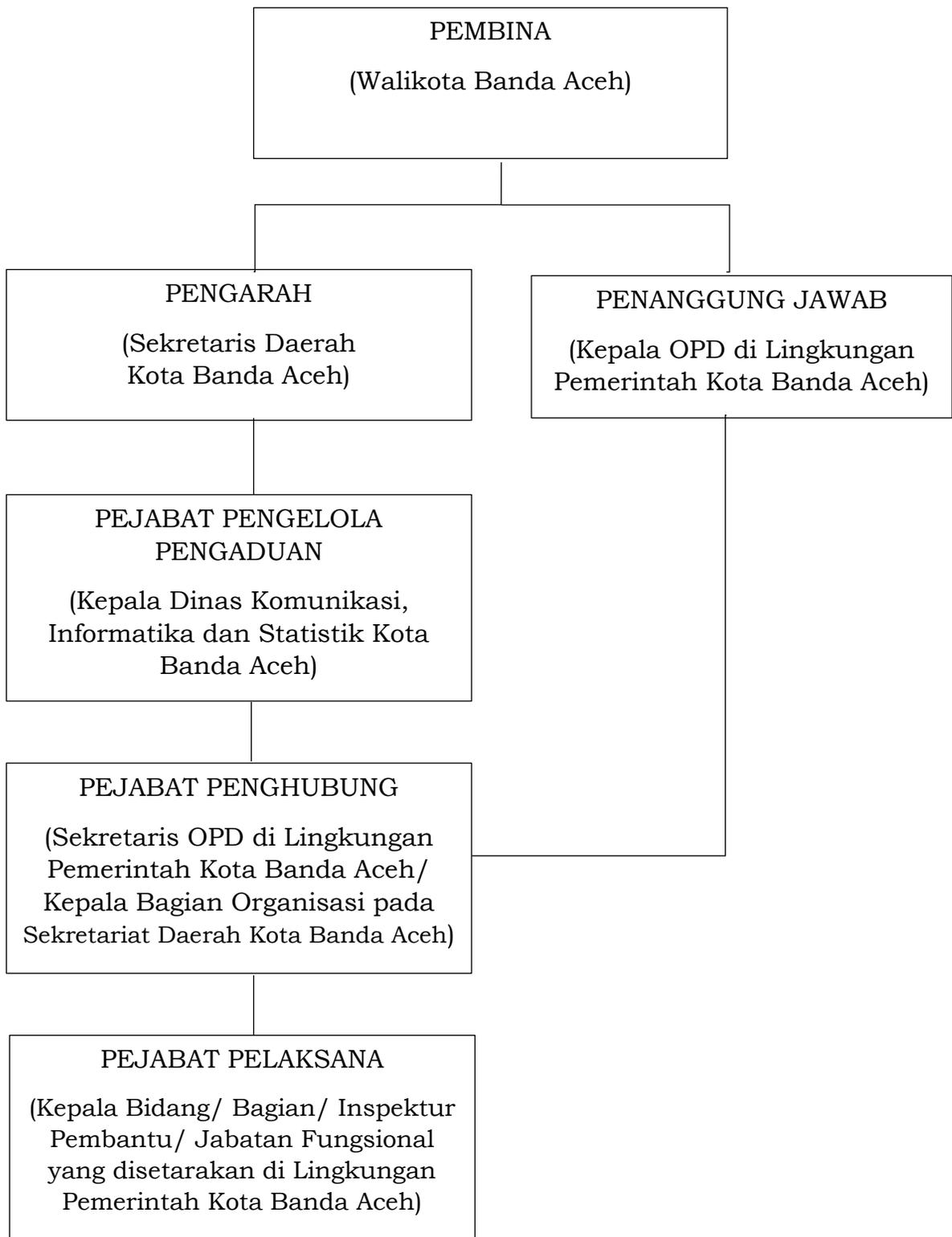
Tandatangan (Peserta Hadir)

1. ...
2. ...
3. dst

#### D. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



E. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH



Pj. WALIKOTA BANDA ACEH,

CAP/DTO

AMIRUDDIN

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA,  
  
MUKHSIN, SH, MH  
Jaksa Madya  
NIP. 19840101 200812 1 001