



WALIKOTA PEKALONGAN
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN WALIKOTA PEKALONGAN

NOMOR 4C TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PEKALONGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Pekalongan, perlu melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi;
 - b. bahwa untuk mengintegrasikan dan mengoptimalkan fungsi berbagai media pengaduan pelayanan publik perlu dilakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui media komunikasi elektronik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Media Komunikasi Elektronik;
- 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 Daerah Istimewa Jogjakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Ketjil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor 6573);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);

- Memperhatikan :
1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 – 2024;
 3. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Pekalongan Tahun 2019 Nomor 6);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA PEKALONGAN TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Pekalongan
2. Walikota adalah Walikota Pekalongan.
3. Pemerintah Kota Pekalongan adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksana unsur pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah di wilayah Kota Pekalongan.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.
7. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pelapor kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak

sesuai dengan Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

8. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
9. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan.
10. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
11. Tim Pengelola Pengaduan Kota Pekalongan yang selanjutnya disebut TPPK Pekalongan adalah Tim yang dibentuk pada tingkat Kota untuk mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat di Kota Pekalongan.
12. Tim Pengelola Pengaduan Unit yang selanjutnya disebut TPPU adalah Tim yang dibentuk secara internal pada setiap PD dan BUMD untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
13. Admin Kota adalah pelaksana pada Dinas Kominfo Kota Pekalongan yang ditugaskan untuk mengelola media pengaduan masyarakat SP4N Lapor!, Lapor Gub!, Wadul Aladin dan Call Center 112 di tingkat Kota Pekalongan.
14. Pejabat Penghubung adalah pimpinan di PD dan BUMD yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
15. Admin Unit adalah pelaksana pada PD dan BUMD yang bertugas membantu peran pejabat penghubung dalam mendistribusikan dan/atau penyelesaian pada internal PD dan BUMD.
16. Pelapor adalah individu, masyarakat, lembaga dan organisasi yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.
17. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
18. Media Komunikasi Elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi computer dan/atau alat telepon meliputi *hardware* dan *software* (aplikasi).

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah di wilayah Kota Pekalongan dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui sarana teknologi informasi.
- (2) Peraturan Walikota ini bertujuan untuk:
 - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik dan pendapat dari masyarakat melalui media komunikasi elektronik;
 - b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas;
 - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan atas 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.

BAB III RUANG LINGKUP DAN PRINSIP

Pasal 4

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media komunikasi elektronik yang disediakan secara resmi oleh Pemerintah Kota Pekalongan.

Pasal 5

Media komunikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi:

- a. media berbasis internet (*online*), terdiri dari:
 1. Media Whatsapp Pengaduan Online Aaf-Salahudin (Wadul Aladin) melalui nomor 081-6644-000;
 2. Media Sosial Instagram dengan nama akun @pemkotpekalongan;
 3. Media Sosial Twitter dengan nama akun @pemkotpkl;
 4. Media SP4N Lapor! melalui website <https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-pekalongan>
 5. Media SP4N Lapor! melalui aplikasi ponsel berbasis *android*;
 6. Media LaporGub! melalui website <https://laporgub.jatengprov.go.id>
 7. Media LaporGub! melalui aplikasi ponsel berbasis *android*.
- b. media berbasis non-internet, yaitu: *Call Center* melalui nomor telepon 112

Pasal 6

Prinsip dalam pengelolaan pengaduan masyarakat terdiri dari:

- a. obyektif, kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;

- b. koordinatif, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. tidak diskriminatif, penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, gender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- d. efektif dan efisien, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabel, proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- f. transparan, hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

BAB IV HAK DAN KEWAJIBAN PELAPOR

Pasal 7

- (1) Pelapor mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik pada OPD dan BUMD yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelapor dalam menyampaikan pengaduan wajib:
 - a. menyertakan identitas diri berupa nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan alamat tempat tinggal;
 - b. menggunakan bahasa yang santun, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - c. memberikan keterangan yang lengkap meliputi isi aduan, pihak yang dilaporkan, waktu dan tempat kejadian serta dapat dilampirkan bukti pendukung berupa foto dan/atau video.

BAB V KEWAJIBAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Dalam pengelolaan pengaduan, pengelola wajib:
 - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan; mensosialisasikan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - b. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - c. menyalurkan pengaduan kepada Perangkat Daerah yang berwenang;
 - d. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
 - e. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

BAB VI
TPPK

Pasal 9

- (1) TPPK Pekalongan dibentuk dengan Keputusan Walikota.
- (2) Tugas TPPK Pekalongan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
 - a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi Pemerintah Kota Pekalongan;
 - b. mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat PD dan BUMD sesuai bidang masing-masing;
 - c. memantau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat PD dan BUMD.

Pasal 10

- (1) TPPU dibentuk dengan Keputusan pimpinan PD dan BUMD masing-masing.
- (2) Tugas TPPU sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui TPPK;
 - b. mengkoordinasikan tindak lanjut; dan
 - c. penyelesaian pengaduan pelayanan publik dengan pejabat di lingkungan masing-masing.

BAB VII

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 11

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut:

- a. Admin Kota pada TPPK menerima pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.
- b. Admin Kota memberikan respon standar kepada pelapor atas aduan yang disampaikan.
- c. Admin Kota pada TPPK meneruskan pengaduan kepada TPPU melalui Admin Unit pada TPPU, paling lama 2 (dua) jam sejak pengaduan masuk.
- d. Admin Unit pada TPPU mendaftarkan pengaduan dan meneruskan pengaduan kepada Pejabat Penghubung pada TPPU di lingkungan masing-masing, paling lama 4 (empat) jam sejak pengaduan masuk.
- e. TPPU merumuskan tanggapan berupa tindak lanjut tulisan dan/atau tindak lanjut lapangan atas pengaduan masyarakat dan menyerahkan rumusan tanggapan tersebut kepada Pejabat Penghubung pada TPPU, paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak pengaduan masuk.
- f. Pejabat Penghubung memverifikasi tanggapan atas pengaduan masyarakat dari TPPU lalu menyerahkan kepada Admin Unit.
- g. Admin unit pada TPPU menerima rumusan tanggapan yang sudah diverifikasi oleh Pejabat Penghubung untuk kemudian mengirimkan rumusan tersebut kepada Admin Kota pada TPPK, paling lama 30 (tiga puluh) jam sejak pengaduan masuk.
- h. Admin Kota pada TPPK mengirimkan atau mengunggah tanggapan atas pengaduan masyarakat ke media komunikasi yang ditentukan, paling lama 36 (tiga puluh enam) jam sejak pengaduan masuk.

Pasal 12

- (1) Selain tanggapan sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 atas pengaduan masyarakat, setiap pimpinan OPD dan BUMD wajib menindaklanjuti dengan penyelesaian masalah yang diadukan, antara lain berupa:
 - a. perbaikan manajemen layanan yang diadukan, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
 - b. pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparatur pemerintah, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
 - c. pemenuhan hak pelapor.
- (2) Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam standar operasional pelaksanaan (SOP) dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

Ketentuan teknis pengelolaan pengaduan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala PD dan Direktur BUMD.

BAB VIII PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 14

- (1) Setiap pimpinan PD dan BUMD melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima.
- (2) Setiap pimpinan PD dan BUMD melakukan evaluasi atas penyelesaian pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing.
- (3) Setiap pimpinan PD dan BUMD menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Walikota melalui Ketua TPPM Kota.
- (4) Penyelesaian pengaduan masyarakat tentang masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu sesuai keperluan.

BAB IX PEMBIAYAAN

Pasal 15

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Walikota ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pekalongan.

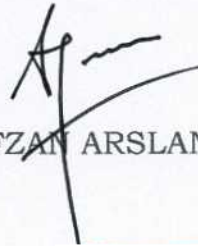
BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan
Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Pekalongan.

Ditetapkan di Pekalongan
pada tanggal 28 Januari 2022

WALIKOTA PEKALONGAN,



ACHMAD AFZANI ARSLAN DJUNAID