



**WALIKOTA PEMATANGSIANTAR
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**PERATURAN WALIKOTA PEMATANGSIANTAR
NOMOR 20 TAHUN 2017
TENTANG**

**PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI SIANTAR SMARTCITY DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PEMATANGSIANTAR**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PEMATANGSIANTAR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu diselenggarakan aplikasi sistem informasi yang mudah diakses masyarakat yaitu aplikasi Siantar Smartcity;
 - b. bahwa aplikasi tersebut dapat mengakomodir pengaduan masyarakat secara online dan dikelola secara terstruktur dan terintegrasi di Lingkungan Pemerintah Kota Pematangsiantar, maka diperlukan pedoman pengelolaan layanan pengaduan masyarakat secara online untuk kelancaran dan tertib administrasi pemerintahan;
 - c. bahwa untuk memenuhi pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online melalui Aplikasi Siantar Smartcity di Lingkungan Pemerintah Kota Pematangsiantar.
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. 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)
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 4421);

4. 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);
5. 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);
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. 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);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir 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);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1986 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pematangsiantar dan Kabupaten Daerah Tingkat II Simalungun (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3328);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149) ;
15. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
16. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada masyarakat;
17. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;
18. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government;
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006, tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
21. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;

22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER.05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Rencana Pembangunan Daerah;
24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
26. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 132.12-2058 Tahun 2017 tentang Pengangkatan Wakil Walikota Pematangsiantar Provinsi Sumatera Utara;
27. Peraturan Daerah Kota Pematangsiantar Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Pematangsiantar;
28. Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota dan Staf Ahli Walikota Pematangsiantar;
29. Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Pematangsiantar;
30. Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 04 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Pematangsiantar;
31. Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 05 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan-Badan Daerah Kota Pematangsiantar;
32. Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 06 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Pematangsiantar.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI SIANTAR SMARTCITY DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PEMATANGSIANTAR.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

- (1) Daerah adalah Kota Pematangsiantar;
- (2) Walikota adalah Walikota Pematangsiantar;
- (3) Aparat Pemerintah Daerah adalah Walikota, Wakil Walikota dan seluruh Pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Pematangsiantar;
- (4) Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
- (5) Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
- (6) BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah, selanjutnya disebut BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan daerah yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat;
- (7) Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah yang selanjutnya disingkat dengan Bappeda adalah Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Pematangsiantar;
- (8) Masyarakat adalah orang, pegawai instansi pemerintah, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan publik;
- (9) Aplikasi Smartcity adalah sarana online masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis teknologi informasi untuk pembangunan;

- (10) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- (11) Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik;
- (12) 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 oleh penyelenggara;
- (13) Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- (14) Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik;
- (15) Komunikasi adalah penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lain melalui media perantara yang bersifat elektronik maupun non elektronik;
- (16) Informatika adalah pemanfaatan perangkat-perangkat berkemampuan komputasi dalam pengelolaan informasi, termasuk dalam pemrosesan, pengarsipan dan penyebaran informasi;
- (17) Jaringan adalah perangkat dan media yang saling berhubungan yang berfungsi untuk menyalurkan komunikasi secara langsung antara dua tempat atau lebih;
- (18) Pengelolaan adalah proses pelaksanaan aktifitas pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan;

- (19) Website atau sering disebut Web, dapat diartikan suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan informasi teks, data, gambar diam atau bergerak, data animasi, suara, video maupun gabungan semuanya, baik itu bersifat statis maupun dinamis yang dimana membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling berkaitan dan dihubungkan melalui tautan hyperlink;
- (20) Apps atau juga dikenal dengan Applications adalah program yang dijalankan di komputer atau telepon pintar yang memanfaatkan kemampuan komputer atau telepon pintar untuk melakukan tugas yang diinginkan pengguna;
- (21) Android adalah sistem operasi yang berbasis Linux yang dirancang untuk perangkat bergerak seperti telepon pintar dan komputer tablet.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Pedoman pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat secara online dalam peraturan ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Perangkat Daerah dan BUMD dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Pedoman pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) 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;
 - e. meningkatkan peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah daerah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

BAB III
PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Hak Pengadu dan Kewajiban Pengelola Pengaduan

Pasal 3

- (1) Pengadu berhak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan Perangkat Daerah/BUMD yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Perangkat Daerah/BUMD;
- (2) Pengelola Pengaduan berkewajiban untuk menerima, menanggapi, menyalurkan dan melakukan pencatatan serta pelaporan setiap pengaduan.

Bagian Kedua

Sarana Pengaduan

Pasal 4

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui Siantar Smartcity;
- (2) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh pengadu.

Pasal 5

Pemerintah Daerah menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, meliputi:

- a. Website; dan
- b. Apps pada Android.

Bagian Ketiga

Pengelola Pengaduan

Pasal 6

- (1) Pengelola Pengaduan masyarakat secara online dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi dan informatika;
- (2) Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat 1, membentuk Tim dalam mengelola pengaduan masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Walikota.

Bagian Keempat

Prosedur Penanganan Layanan Pengaduan

Pasal 7

- (1) Pengelola Pengaduan menangani akses pengaduan melalui Aplikasi Siantar Smartcity
- (2) Penerimaan Pengaduan dilaksanakan melalui:
 - a. Pengelola Pengaduan menerima laporan pengaduan dari pengadu;
 - b. Pengelola Pengaduan mendistribusikan laporan ke Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya;
 - c. Pengelola Pengaduan melakukan konfirmasi ulang untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan informasi kepada pengadu;
 - d. Pengelola Pengaduan merubah laporan menjadi arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA;
 - e. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan Daerah dan bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan, maka Pengelola Pengaduan tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan:
 - a. Perangkat Daerah dan/atau BUMD yang menerima pendistribusian dari Pengelola Pengaduan bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
 - b. Perangkat Daerah dan/atau BUMD menyampaikan jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
 - c. Jawaban dan atau tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem Aplikasi Siantar Smartcity paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Perangkat Daerah dan/atau BUMD tersebut;

- d. Untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan, Perangkat Daerah dan/atau BUMD menugaskan pegawainya (administrator) dalam pengelolaan laporan di Perangkat Daerah dan/ atau BUMD, dengan tanggung jawab utama ada pada Pimpinan Perangkat Daerah dan atau BUMD masing-masing;
 - e. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Perangkat Daerah dan/atau BUMD dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait lainnya;
 - f. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah dan/atau BUMD, maka Perangkat Daerah dan/atau BUMD berkewajiban menginformasikannya ke Pengelola Pengaduan disertai saran pendistribusian laporan.
- (4) Penyelesaian Pengaduan dilaksanakan melalui tahapan:
- a. Penyelesaian laporan pengaduan oleh Perangkat Daerah dan atau BUMD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. Laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah Perangkat Daerah dan/atau BUMD terdistribusi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari si pengadu.

Bagian Kelima

Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 8

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Aplikasi Siantar Smartcity wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan Aplikasi Siantar Smartcity kepada Walikota;
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan Aplikasi Siantar Smartcity sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

BAB IV
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 9

Guna kelancaran operasionalisasi Aplikasi Siantar Smartcity di Lingkungan Pemerintah Kota Pematangsiantar, maka pengelola aplikasi Siantar Smartcity yaitu administrator dan operator di masing-masing Perangkat Daerah/BUMD dapat diberikan honorarium atau insentif, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 10

Untuk pertama kali pelaksanaan aplikasi Siantar Smartcity dilaksanakan oleh Bappeda dan untuk tahun berikutnya dilaksanakan Perangkat Daerah terkait dengan komunikasi dan informatika.

BAB V

PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pematangsiantar
Pada Tanggal 3 Agustus 2017

Plh. WALIKOTA PEMATANGSIANTAR
WAKIL WALIKOTA,


HEFRIANSYAH

Diundangkan di Pematangsiantar
Pada Tanggal 3 Agustus 2017

Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA PEMATANGSIANTAR


REINWARD SIMANJUNTAK

BERITA DAERAH KOTA PEMATANGSIANTAR TAHUN 2017 NOMOR 20.