



**WALIKOTA TANJUNGBALAI  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**PERATURAN WALIKOTA TANJUNGBALAI  
NOMOR 43 TAHUN 2020**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MELALUI APLIKASI SISTEM KOMUNIKASI PELAPORAN  
TERINTEGRASI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA TANJUNGBALAI,**

- Menimbang** : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (2) huruf b Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 700/4339/OTDA tanggal 25 Juni 2012 perihal Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah serta untuk mendekatkan dan memudahkan masyarakat dalam mengadukan permasalahan terkait kegiatan pembangunan dan pemerintahan di Kota Tanjungbalai kepada Walikota, maka perlu mengatur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Sikomplit dengan Peraturan Walikota;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 9 Darurat Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonomi Kota-Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 1092);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

5. 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);
6. 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 diubah dengan Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
7. 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);
8. 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 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. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjungbalai dan Kabupaten Daerah Tingkat II Asahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1987 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3361);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
12. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
15. Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tanjungbalai (Lembaran Daerah Kota Tanjungbalai Tahun 2016 Nomor 06);

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI SISTEM KOMUNIKASI PELAPORAN TERINTEGRASI (SIKOMPLIT).

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tanjungbalai.
2. Walikota adalah Walikota Tanjungbalai.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
4. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah 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 DPRD dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Dinas adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika.
7. Komunikasi adalah penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lain melalui media perantara yang bersifat elektronik maupun non elektronik.
8. Informasi adalah mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis dan/atau menyebar informasi.
9. Informatika adalah pemanfaatan perangkat – perangkat berkemampuan komputasi dalam pengelolaan informasi, termasuk dalam pemrosesan, pengarsipan dan penyebaran informasi.
10. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang selanjutnya disingkat TIK adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi serta komunikasi.
11. Perangkat keras adalah peralatan fisik dari rangkaian sistem dan jaringan komputer.
12. Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
13. 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 penyelenggaraan pelayanan publik.
14. Aplikasi Sistem Komunikasi Pelaporan Terintegrasi yang selanjutnya disingkat Sikomplit adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis website untuk pengawasan kinerja pemerintah.



15. Sikomplit adalah Sarana Pengaduan Masyarakat Kota Tanjungbalai atas pelayanan publik yang disampaikan secara *Online*.
16. Website adalah kumpulan dari berbagai macam halaman situs, yang terangkum didalam sebuah domain atau juga subdomain.
17. Pengaduan masyarakat 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 prosedur oleh penyelenggara.
18. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat adalah tahapan-tahapan yang meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan pelaporan.
19. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku.
20. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan informasi mengenai keberadaan identifikasi terlapor, yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok, maupun institusional apabila mungkin termasuk pelayanan publik.
21. Klarifikasi adalah proses tindak lanjut atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan pada proporsi yang sebenarnya kepada terlapor.
22. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari Walikota kepada Perangkat Daerah dan/atau terlapor untuk diproses.
23. Pelapor adalah individu, kelompok masyarakat atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Walikota dan Perangkat Daerah/ Badan Usaha Milik Daerah terkait.
24. Terlapor adalah Perangkat Daerah/Badan Usaha Milik Daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
25. Status selesai adalah apabila Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
26. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

- (1) Pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik melalui Aplikasi Sikomplit dimaksudkan sebagai acuan bagi semua Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah dalam pengelolaan pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan agar :
  - a. pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
  - b. penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
  - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelesaian laporan masyarakat; dan
  - d. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### BAB III ASAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 3

Asas-asas dalam penanganan pengaduan terdiri dari:

- a. transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap perkembangan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- b. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. efektifitas dan efisien, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara berkualitas, tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- d. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- f. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan;
- g. independen, yaitu bebas, netral atau tidak memihak;
- h. tidak diskriminasi, yaitu pengucilan yang langsung ataupun tidak langsung didasarkan pada perbedaan manusia atas dasar jenis kelamin, suku, ras, bahasa, agama, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, keyakinan politik, yang berakibat pengurangan, penyimpangan atau penghapusan pengakuan; dan
- i. tidak memungut biaya, yaitu tidak memungut imbalan dalam bentuk apapun.

### BAB IV BENTUK PENGADUAN

#### Pasal 4

Bentuk pengaduan masyarakat meliputi:

- a. pengaduan tertulis yang diisikan atau diinput langsung melalui aplikasi/ website dengan alamat [sikomplit.tanjungbalaikota.go.id](http://sikomplit.tanjungbalaikota.go.id);
- b. pelapor wajib mengisi formulir pelaporan *online* yang tersedia pada aplikasi Sikomplit;
- c. formulir laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf b memuat :
  1. nama lengkap;
  2. nomor Induk Kependudukan (NIK);
  3. alamat eMail;
  4. uraian/isi laporan;
  5. apabila pelaporan menyangkut kategori infrastruktur, maka pelapor wajib mencantumkan Lokasi dan foto/gambar kondisi terkini infrastruktur yang dilaporkan.
- d. data/informasi yang dicantumkan dalam formulir laporan pengaduan, merupakan data/informasi yang benar, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

## BAB V MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

### Paragraf 1

#### Penyampaian Pengaduan

### Pasal 5

Pelapor yang berhak menyampaikan pengaduan adalah individu atau kelompok masyarakat maupun badan hukum yang menerima layanan publik dari Pemerintah Kota Tanjungbalai.

### Paragraf 2

#### Tata Cara Pengaduan

### Pasal 6

- (1) Penerimaan pengaduan oleh admin Aplikasi Sikomplit meliputi pemeriksaan kelengkapan isian formulir pengaduan dan kesesuaian konten aduan yang disampaikan serta tidak bertentangan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- (2) Penyelesaian pengaduan meliputi :
  - a. penyampaian disposisi oleh admin Pemerintah Kota kepada Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah sesuai kategori dan substansi pengaduan;
  - b. disposisi pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah;
  - c. apabila pengaduan dapat diselesaikan oleh admin Walikota maka tidak perlu disposisi/diteruskan ke Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah;
  - d. Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang diadukan melakukan telaah mengenai aduan terkait serta memberikan respon/tindak lanjut atas pengaduan dalam waktu paling lama 10 hari kerja;
  - e. pengaduan yang telah ditelaah dapat dilakukan klarifikasi kepada pelapor;
  - f. pengaduan berkaitan dengan substansi aduan dapat dilakukan pemeriksaan lapangan.

### Paragraf 3

#### Penyelesaian Pengaduan

### Pasal 7

- (1) Penyelesaian laporan pengaduan oleh Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Admin, Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah menyusun tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat.
- (3) Tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan.
- (4) Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pelapor melalui email didaftarkan si pelapor pada Aplikasi Sikomplit.
- (5) Admin Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya.
- (6) Penyelesaian pengaduan dapat lebih dari 10 (sepuluh) hari kerja apabila terjadi gangguan hardware dan koneksi jaringan internet yang diakibatkan karena force majeure yang tidak dapat dihindarkan.



Paragraf 4  
Tindak Lanjut Penyelesaian  
Pasal 8

Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan :

- a. Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya;
- b. Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
- c. Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui Aplikasi Sikomplit paling lama 10 hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah tersebut;
- d. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah terkait lainnya;
- e. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah, maka Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah berkewajiban menginformasikannya kepada admin Walikota.

Paragraf 5  
Pelaporan  
Pasal 9

- (1) Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah wajib menyusun dan melaporkan hasil pemeriksaan atas pengaduan yang diterimanya kepada Walikota.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kategori pengaduan, jumlah pengaduan dan tindak lanjut pengaduan.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 10

Laporan pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, dipublikasikan sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas.

BAB VI  
PEMBIAYAAN

Pasal 11

Pembiayaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Sikomplit dibebankan pada Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kota Tanjungbalai dan Sumber lain yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

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

Ditetapkan di Tanjungbalai  
pada tanggal 23 September 2020

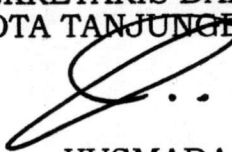
WALIKOTA TANJUNGBALAI,



M. SYAHRIAL

Diundangkan di Tanjungbalai  
pada tanggal 23 September 2020

SEKRETARIS DAERAH  
KOTA TANJUNGBALAI



YUSMADA

BERITA DAERAH KOTA TANJUNGBALAI TAHUN 2020 NOMOR 43

PARAF HIRARKHI	
WKL. WAKO	
SEKDA	
ASISTEN	
KABAG HUKUM	
KADIS	
SEKRETARIS	
KABID	