



WALIKOTA TUAL
PROVINSI MALUKU

PERATURAN WALIKOTA TUAL
NOMOR 28 TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
KOTA TUAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TUAL,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta untuk meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, perlu dilakukan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Tual;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Tual;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Tual di Provinsi Maluku (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 97, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
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 diubah beberapa kali terakhir 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);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5061);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KOTA TUAL.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kota Tual.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Tual.
3. Walikota adalah Walikota Tual.

4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Tual.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tual.
6. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Tual.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi di lingkungan Pemerintah Kota Tual yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik.
9. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai dan petugas yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Asas dan prinsip penanganan pengaduan pelayanan publik merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani penyelenggara dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan pelayanan publik di Kota Tual.
12. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
13. Petugas pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut petugas adalah petugas yang mempunyai tugas mengelola pengaduan pelayanan publik pada suatu Perangkat Daerah.

BAB II ASAS DAN PRINSIP

Bagian Kesatu Asas

Pasal 2

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. keprofesionalan, yaitu setiap penanganan pengaduan pelayanan publik harus diterima dan/dilaksanakan oleh pelaksana yang berkompeten di bidangnya;
- b. persamaan perlakuan, yaitu masyarakat berhak mendapat perlakuan yang sama dalam hal mengadukan pelayanan publik yang diterimanya;
- c. keterbukaan, yaitu masyarakat berhak mengakses dan memperoleh informasi mengenai penanganan pengaduan pelayanan publik dengan mudah;

- d. akuntabilitas, yaitu proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Bagian Kedua Prinsip

Pasal 3

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. obyektivitas, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. koordinasi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. efektivitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- d. kehati-hatian, yaitu penanganan terhadap pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup penanganan pengaduan pelayanan publik meliputi pengaduan yang terkait dengan:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. pelanggaran disiplin pegawai;
- e. pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- f. permasalahan pelayanan publik di bidang sosial, infrastruktur dan pembangunan;
- g. permasalahan pelayanan publik lainnya yang merupakan kewenangan Pemerintah Kota berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Setiap PD berkewajiban menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik pada masing-masing satuan/unit kerja.
- (2) Dalam rangka menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap PD wajib:
 - a. menanggapi dan menindaklanjuti setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. menyediakan sarana dan prasarana pengaduan pelayanan publik;
 - c. menugaskan petugas yang kompeten dalam mengelola pengaduan pelayanan publik;
 - d. menyusun prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan publik pada satuan/unit kerjanya;
 - e. mempublikasikan sarana pengaduan pelayanan publik.

BAB V
HAK

Pasal 6

- (1) Masyarakat berhak menyampaikan pengaduan pelayanan publik kepada penyelenggara dan/atau pelaksana berupa pertanyaan, permohonan, informasi, keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan publik yang diterima.
- (2) Masyarakat berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan pelayanan publik yang disampaikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Masyarakat berhak mengetahui proses dan/atau hasil dari penanganan pengaduan pelayanan publik yang telah disampaikan.

BAB VI
PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 7

- (1) Pengaduan pelayanan publik dapat disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara melalui:
 - a. LAPOR SP4N Layanan pengaduan 1708 (SMS) dan website: <https://www.lapor.go.id>;
 - b. SMS Center: 082111117383;
 - c. Website : <https://tualkota.go.id> (e-Gov – Lapor);
 - d. Instagram : @pemerintahkotatual;
 - e. Twitter : @tualkotamaren;
 - f. Facebook : @pemerintahkotatual;
 - g. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap PD.

- (2) Sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap PD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. kotak/loket pengaduan;
 - b. ruang penanganan pengaduan pelayanan publik;
 - c. nomor telepon kantor;
 - d. buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (3) Kotak/loket pengaduan dan ruang penanganan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan b, ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.

BAB VII PETUGAS PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Setiap Kepala PD/Unit Pelayanan Publik menetapkan petugas.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pejabat/pegawai yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan bertanggungjawab atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta serana pengaduan pelayanan publik yang disediakan.
- (3) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. menerima pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat melalui sarana yang telah disediakan;
 - b. melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima;
 - c. meneruskan pengaduan pelayanan publik kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. mencatat hasil penyelesaian pengaduan pelayanan publik dan menyampaikannya kepada masyarakat yang bertindak sebagai pelapor;
 - e. menyusun laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik;
 - f. mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik kepada Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik baik secara periodik maupun insidentil apabila dibutuhkan.

BAB VIII SEKRETARIAT PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Guna memudahkan penanganan pengaduan pelayanan publik dibentuk Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota.

- (2) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota untuk SMS Center, Website, LAPOR SP4N, instagram, twitter dan Facebook berkedudukan di Dinas Komunikasi dan Informatika.

BAB IX MEKANISME PELAYANAN

Pasal 10

- (1) Masyarakat mengadukan permasalahan pelayanan publik yang diterimanya kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota sesuai dengan tugas dan kedudukannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.
- (2) Selain mengadukan kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota, masyarakat dapat melaporkan langsung permasalahan pelayanan publik yang diterimanya ke PD terkait.
- (3) Pengaduan dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima oleh Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Kota.
- (4) Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Kota mendistribusikan pengaduan kepada PD sesuai dengan permasalahan yang diadukan.
- (5) PD sebagaimana dimaksud pada ayat (4) merespon dan menyelesaikan pengaduan pelayanan publik yang diterima.
- (6) Jawaban atas pengaduan pelayanan publik yang diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (5), oleh PD disampaikan kembali kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota untuk kemudian dipublikasikan melalui sarana pengaduan pelayanan publik yang telah disediakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f.
- (7) Jangka waktu penyampaian jawaban pengaduan pelayanan publik oleh PD kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (6), maksimal 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan pelayanan publik diterima oleh PD.

BAB X LAPORAN

Pasal 11

- (1) Setiap PD berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan publik yang dikelolanya.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikirimkan kepada Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Kota selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tual
pada tanggal 04 Juli 2022

WALIKOTA TUAL,



ADAM RAHAYAAN

Diundangkan di Tual
pada tanggal 04 Juli 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA TUAL,



AKHMAD YANI RENUAT

BERITA DAERAH KOTA TUAL TAHUN 2022 NOMOR 517