

VERBAL

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Dikerjakan oleh : Bagian OPA | 4. Diterima di Penerimaan surat : Bagian Hukum |
| | 5. Dinomori oleh : Bagian Hukum |
| | 6. Diketik oleh : Bagian OPA |
| 2. Diperiksa oleh : Bagian Hukum | 7. Ditaklik/Dikaji oleh : Bagian Hukum |
| | 8. Diterima di Pengiriman surat : Bagian OPA |
| | 9. Dikirim oleh : Bagian OPA |
| 3. Diedarkan oleh : Bagian OPA | 10. Verbal dan Pertinggal
Disimpan oleh : Bagian Hukum |

Diajukan pada tanggal : 2016

Perihal/Judul Naskah Dinas : Peraturan Walikota Bima tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Bima.

Kota Bima,

2016

No.	Jabatan	Paraf	Tanggal
1.	Sekretaris Daerah	<i>b</i>	
2.	Asisten Adm. Umum	<i>t</i>	
3.	Kabag. Hukum Setda	<i>x</i>	
4.	Kabag OPA		

DITETAPKAN OLEH :
t WALIKOTA BIMA, *h*

M. QURAIH H. ABIDIN



WALIKOTA BIMA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PERATURAN WALIKOTA BIMA
NOMOR 18 TAHUN 2016

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BIMA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BIMA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka untuk menampung aspirasi penanganan pengaduan masyarakat secara terkoordinasi, efektif, efisien agar tidak terjadi penyimpangan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di Lingkungan Pemerintah Kota Bima serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, maka perlu membuat pedoman penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat di Kota Bima;
 - b. bahwa dalam rangka mendorong peran serta pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Bima dan masyarakat dalam upaya pencegahan dan pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (TPK), sebagai wujud Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), dipandang perlu ditetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Bima;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Bima;

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 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4593);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4890);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
16. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2014 Nomor 151, Tambahan Lembaran Daerah Kota Bima);
17. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2015 Nomor 173, Tambahan Lembaran Daerah Kota Bima 86);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BIMA.

✍

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);
 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Bima di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4188);
 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 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 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);

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Bima.
2. 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.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
4. Walikota adalah Walikota Bima.
5. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Bima.
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Bima.
7. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kota Bima.
8. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bima.
9. Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol adalah Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Bima.
10. SKPD/Unit Kerja/BUMD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah/ Unit Kerja/BUMD di Pemerintah Kota Bima.
11. Perusahaan Daerah adalah Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Bima, meliputi Perusahaan Daerah Air Minum, Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat dan Perusahaan Daerah Pergudangan dan Aneka Usaha.
12. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut UPT adalah Unit Pelaksana Teknis pada Dinas atau Badan di Lingkungan Pemerintah Kota Bima.
13. Sekolah Negeri adalah Sekolah Dasar Negeri, Sekolah Menengah Pertama Negeri, Sekolah Menengah Atas Negeri, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan/atau bentuk lain yang sederajat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Bima.
14. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, kritik, saran, gagasan, atau keluhan, pengaduan yang bersifat membangun.

15. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri.

BAB II

ASAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 2

Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.

Pasal 3

Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri dari:

- (1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- (2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- (3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- (4) Efektivitas dan Efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- (5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- (6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- (7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- (8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB III
RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dikelompokkan berdasarkan jenisnya dengan kode masalah sebagai berikut:

- a. Penyalahgunaan wewenang;
- b. Pelayanan masyarakat;
- c. Korupsi/pungli;
- d. Kepegawaian/ketenagakerjaan;
- e. Pertanahan/perumahan;
- f. Hukum/peradilan dan HAM;
- g. Kewaspadaan Nasional;
- h. Tatalaksana/regulasi;
- i. Lingkungan Hidup; dan
- j. Umum.

BAB IV
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja.
- (2) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

BAB V
HAK PENERIMA PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Penerima pelayanan berhak menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak penerima pelayanan menerima pelayanan.

- (3) Penerima pelayanan berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikan.

BAB VI PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 7

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui :

- a. Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri terkait;
- b. Surat yang dialamatkan kepada SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri terkait;
- c. <http://bimakota.go.id>
- d. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri; dan
- e. Sarana atau media lain, dengan memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

BAB VII SARANA PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri berkewajiban menyediakan sarana pengaduan, yang sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. Kotak/Loket Pengaduan;
 - b. Ruang Penanganan Pengaduan;
 - c. Nomor Telepon Kantor; dan
 - d. Nomor HandPhone Kepala SKPD/Direktur Perusahaan Daerah/Kepala UPT/ Kepala Sekolah Negeri.
- (2) Kotak, Loket dan Ruang Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditempatkan di lokasi yang mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan penerima pelayanan.
- (3) Nomor Telepon dan Nomor HandPhone sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diumumkan kepada penerima pelayanan.



- (4) Apabila pimpinan SKPD/Unit Kerja/BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) di atas juga terlibat dalam terjadinya benturan kepentingan tersebut, maka pegawai melaporkan kepada Inspektorat.

BAB VIII PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Tiap-tiap Kepala SKPD/Direktur Perusahaan Daerah/Kepala UPT/Kepala Sekolah Negeri menetapkan petugas pelaksana pelayanan.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (3) Petugas pelaksana pelayanan memiliki tugas:
 - a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Loker Pengaduan, Ruang Penanganan Pengaduan dan Nomor Telepon Kantor;
 - b. Melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan yang diterima, baik yang disampaikan melalui surat maupun melalui sarana pengaduan;
 - c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
 - e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan; dan
 - f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan baik secara periodik maupun secara insidental apabila dibutuhkan.

BAB IX WAKTU PENYELESAIAN

Pasal 10

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.
- (2) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain :

- a. Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor; dan
 - b. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- (3) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja :
- a. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor; dan
 - b. Paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

BAB X

MEKANISME PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan yang Disampaikan secara Langsung kepada SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri

Pasal 11

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan, sebagaimana contoh dalam Lampiran I Peraturan Walikota Bima.
- (2) Informasi yang dicatat ke dalam buku register pengaduan sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. Identitas pelapor, terdiri atas nama, alamat, nomor telepon dan tandatangan pelapor;

- b. Identitas petugas penerima pengaduan, terdiri atas nama, nomor induk pegawai dan tandatangan petugas;
 - c. Waktu pengaduan, terdiri atas tanggal, bulan dan tahun saat pengaduan diterima;
 - d. Uraian pengaduan, terdiri atas keterangan yang dibutuhkan perihal substansi pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan selaku pelapor; dan
 - e. Dokumen atau bukti yang mendukung.
- (3) Pengaduan yang tidak sesuai dengan kewenangan SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri dikirimkan kepada untuk diteruskan kepada satuan/unit kerja yang berwenang melakukan penanganan sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - (4) Pengaduan yang penanganannya merupakan kewenangan SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri penerima pengaduan diteruskan oleh petugas pelaksana pelayanan kepada pejabat yang berwenang pada SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri bersangkutan untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (5) SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri berkewajiban untuk memberitahukan hasil penyelesaian penanganan pengaduan kepada pelapor atau pihak yang menyampaikan pengaduan.
 - (6) SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri berkewajiban mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan baik secara periodik maupun secara insidental apabila dibutuhkan.

Bagian Kedua

Pengaduan yang Disampaikan melalui Media Massa

Pasal 12

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Bagian Humas dan Protokol menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui media massa baik cetak maupun elektronik yang ada di Kota Bima, dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan pada Bagian Humas dan Protokol meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada satuan/unit kerja yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Satuan/unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Bagian Humas dan Protokol.
- (4) Bagian Humas dan Protokol mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui media massa baik cetak maupun elektronik, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

Bagian Ketiga

Pengaduan yang Disampaikan melalui Media Elektronik Pemerintah Kota Bima

Pasal 13

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui Media Elektronik Pemerintah Kota Bima dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada satuan/unit kerja yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Satuan/unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.
- (4) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui media elektronik Pemerintah Kota Bima, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

BAB XI

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 14

- (1) Tiap-tiap SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.

- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dikirimkan kepada Sekretariat Pengaduan selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.
- (3) Bentuk/form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Walikota ini

BAB XII SEKRETARIAT PENGADUAN

Pasal 15

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah, dibentuk Sekretariat Pengaduan yang berkedudukan di Sekretariat Daerah dan dipimpin oleh Sekretaris Daerah.
- (2) Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi :
 - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
 - b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
 - d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah kepada Walikota, baik secara periodik (semesteran) maupun insidental, dengan tembusan kepada Inspektur; dan
 - e. Menyiapkan bahan laporan penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah yang akan disampaikan kepada Gubernur.
- (3) Pembentukan Sekretariat Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB XIII KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 16

- (1) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri selaku penyelenggara pelayanan berkewajiban mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (2) Dalam keadaan tertentu penerima pelayanan selaku pelapor dapat merahasiakan nama dan identitasnya.

- (3) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (Suku, Agama, Ras dan antargolongan), dan tidak bertanggung jawab.
- (4) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kota Bima
pada tanggal 24 Mei 2016

f. WALIKOTA BIMA, 


M. QURAI H. ABIDIN

Diundangkan di Kota Bima
pada tanggal 24 Mei 2016

SEKRETARIS DAERAH KOTA BIMA, 


MUHAMAD RUM

BERITA DAERAH KOTA BIMA TAHUN 2016 NOMOR 276



LAMPIRAN I
PERATURAN WALIKOTA BIMA
NOMOR 18 TAHUN 2016
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA BIMA

BUKU HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN.....TAHUN.....
DINAS/BADAN/KANTOR/PERUSAHAAN DAERAH/UPT/SEKOLAH.....

NO.	NOMOR REGISTER	TANGGAL TERIMA	DATA PELAPOR	URAIAN PENGADUAN	PETUGAS PENERIMA	HASIL PENANGANAN	KET.
1	2	3	4	5	6	7	8

KEPALA/DIREKTUR.....

(Nama Lengkap)

Pangkat

NIP.....

f. WALIKOTA BIMA, h

M. QURAIH H. ABIDIN

LAMPIRAN II
 PERATURAN WALIKOTA BIMA
 NOMOR 18 TAHUN 2016
 TENTANG
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN
 PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA BIMA

REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN.....TAHUN.....
 DINAS/BADAN/KANTOR/PERUSAHAAN DAERAH/UPT/SEKOLAH.....

NO.	JENIS PENGADUAN	STATUS					KET.
		BELUM DITANGANI	DALAM PROSES PENANGANAN	REVIU	TELAH DITANGANI	JUMLAH	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Penyalahgunaan wewenang						
2.	Pelayanan Masyarakat						
3.	Korupsi/pungli						
4.	Kepegawaian/ketenagakerjaan						
5.	Pertanahan/perumahan						
6.	Hukum/peradilan dan HAM						
7.	Kewaspadaan Nasional						
8.	Tatalaksana/regulasi						

✕

NO.	JENIS PENGADUAN	STATUS					KET.
		BELUM DITANGANI	DALAM PROSES PENANGANAN	REVIU	TELAH DITANGANI	JUMLAH	
1	2	3	4	5	6	7	8
9.	Lingkungan Hidup						
10.	Umum						

KEPALA/DIREKTUR.....

(Nama Lengkap)

Pangkat

NIP.....

f. WALIKOTA BIMA, 



M. QURAIH H. ABIDIN

