

**BERITA DAERAH KOTA SAMARINDA
SALINAN**



**PERATURAN WALIKOTA SAMARINDA
NOMOR 16 TAHUN 2013**

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SAMARINDA,

- 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 Samarinda serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, maka perlu membuat pedoman penyelenggaraan pusat informasi dan penanganan pengaduan masyarakat di Kota Samarinda;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Kalimantan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 4150);

4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
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. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4890);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135);
12. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Samarinda sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 8 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Samarinda (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2011 Nomor 9);
16. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Samarinda sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Samarinda (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2011 Nomor 11);
17. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2011 Nomor 10);

MEMUTUSKAN :

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

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Samarinda.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Samarinda.
3. Walikota adalah Walikota Samarinda.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Samarinda.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Samarinda.
6. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kota Samarinda.
7. Dinas Kebudayaan, Pariwisata dan Komunikasi Informatika adalah Dinas Kebudayaan, Pariwisata dan Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.
8. Bagian Humas dan Protokol adalah Bagian Hubungan Masyarakat dan

Protokol Sekretariat Daerah Kota Samarinda.

9. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah, meliputi Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Dinas, Badan, Satuan Polisi Pamong Praja, Kantor, Kecamatan dan Kelurahan.
10. Perusahaan Daerah adalah Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda, meliputi Perusahaan Daerah Air Minum, Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat dan Perusahaan Daerah Pergudangan dan Aneka Usaha.
11. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut UPT adalah Unit Pelaksana Teknis pada Dinas atau Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
12. 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 Daerah.
13. 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.
14. 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 :

- a. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. 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;
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparaturnya pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektivitas dan Efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun

kepentingan pihak tertentu;

- g. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. 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 5

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 6

- (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 7

- (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 8

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. PO. Box – Kotak Surat 6768 Samarinda;
- d. Layanan *SMS dan MMS Government*, yakni menyampaikan pengaduan via pesan singkat ke nomor 0811596768;
- e. Call center – Hotline 0541-206768;
- f. Faksimile 0541-741746;
- g. *Website* Pemerintah Kota Samarinda
<http://www.infopublik.samarindakota.go.id>;
- h. Email : - infopublik@samarindakota.go.id
- infopubliksamarinda@gmail.com
- infopubliksamarinda@yahoo.com
- i. Blog : <http://infopubliksamarinda.blogspot.com>
- j. Facebook : infopubliksamarinda
- k. Twitter : @infopubliksmr
- l. Id YM : infopubliksamarinda
- m. Frontdesk : Disbudparkominfo, Jl. Dahlia No. 69 Samarinda Telp. 0541-748520 & 741746.
- n. Interaktif media elektronik :
 1. Tepian TV Channel : Selasa, 20.00-21.00 WITA
 2. Samarinda FM 108,9 : Selasa, 20.00-21.00 WITA
 3. RRI Pro2 FM 88,5 : Senin, 10.00-11.00 WITA
 4. Suara Samarinda FM 91,7 : Selasa, 09.00-10.00 WITA
- o. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri; dan
- p. Sarana atau media lain, dengan memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

BAB VII SARANA PENGADUAN

Pasal 9

- (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.

BAB VIII PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 10

- (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 Loket 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 11

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1x24 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 12

- (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 Samarinda.
- (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 13

- (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 Samarinda, 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 Kotak Surat, *Call Center*, Faksimil, Blog, Facebook, Twitter, Yahoo Messenger, *Email*, *Website* Pemerintah Kota Samarinda dan layanan *SMS/MMS Government*

Pasal 14

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata dan Komunikasi Informatika menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui Kotak Surat, *Call Center*, Faksimil, Blog, Facebook, Twitter, Yahoo Messenger, *Email*, *Website* Pemerintah Kota Samarinda dan layanan *SMS/MMS Government*, dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata dan Komunikasi 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 Kebudayaan, Pariwisata dan Komunikasi Informatika.
- (4) Dinas Kebudayaan, Pariwisata dan Komunikasi Informatika mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui media *website* Pemerintah Kota Samarinda, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

BAB XI

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 15

- (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 16

- (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 17

- (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 namadan identitasnya.
- (3) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (Suku, Agama dan Ras), 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 18

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

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 12 April 2013
WALIKOTA SAMARINDA,

ttd

H. SYAHARIE JA'ANG

Diundangkan di Samarinda
pada tanggal 12 April 2013
SEKRETARIS DAERAH KOTA SAMARINDA,

ttd

H. ZULFAKAR NOOR

BERITA DAERAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2013 NOMOR 16.

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretariat Daerah Kota Samarinda
Kepala Bagian Hukum

ttd

SUPARMI, SH, MH.
Nip. 196905121989032009