



**WALIKOTA PADANG
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**PERATURAN WALIKOTA PADANG
NOMOR 55 TAHUN 2016**

TENTANG

**PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KANTOR CAMAT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PADANG,

- Menimbang :**
- a. bahwa pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
 - b. bahwa agar penanganan pengaduan masyarakat tersebut dapat dilaksanakan secara baik, terpadu, dan terkoordinasi, perlu diatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat pada Kantor Camat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Kecamatan;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 20);
 2. 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);
 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 Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
 5. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1980 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Padang (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3164);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866)
8. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4826);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
11. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan (Lembaran Daerah Kota Padang Tahun 2008 Nomor 19, Tambahan Lembaran Daerah Kota Padang Tahun 2008 Nomor 17).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Padang.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Padang.
4. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah
5. Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.
6. Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan atau aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
7. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan 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 Kecamatan di Kota Padang.
9. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap 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.
12. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang Lingkup Peraturan Walikota ini adalah :

- a. pengaduan masyarakat;
- b. tata cara pengaduan masyarakat;
- c. tata cara pengelolaan pengaduan masyarakat;
- d. pelaporan, penilaian kinerja, pemantauan dan evaluasi; dan
- e. pembinaan dan pengawasan.

BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Ruang Lingkup

Pasal 3

Ruang lingkup pengaduan masyarakat meliputi :

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
- d. pelanggaran disiplin pegawai.

Bagian Kedua

Jenis Pengaduan

Pasal 4

Pengaduan masyarakat terdiri atas :

- a. pengaduan langsung; dan
- b. pengaduan tidak langsung.

Bagian Ketiga

Hak Pengadu Dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 5

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Kecamatan.

- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, Penyelenggara wajib:
- a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
 - b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
 - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Pasal 6

- (1) Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Pasal 7

Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.

BAB IV

TATA CARA PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Pengaduan Langsung

Pasal 8

Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a disampaikan kepada Camat melalui:

- a. unjuk rasa atau demonstrasi;
- b. delegasi atau perwakilan; atau
- c. mengisi formulir.

Pasal 9

- (1) Formulir sebagaimana dimaksud dalam 8 huruf c disediakan oleh penyelenggara.
- (2) formulir pengaduan sekurang-kurangnya memuat :
- a. identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - c. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Pasal 10

- (1) Formulir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) wajib diisi oleh pengadu.
- (2) Dalam hal pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, pengelola wajib membantu mengisi formulir.

Bagian Kedua

Pengaduan Tidak Langsung

Pasal 11

Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b disampaikan kepada Camat melalui sarana:

- a. Kotak pengaduan;
- b. pos surat;
- c. telepon;
- d. faksimili;
- e. pesan layanan singkat (*Short message service*);
- f. website; dan
- g. media cetak;

Pasal 12

Penyelenggara wajib menyediakan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.

BAB V

TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 13

- (1) Tata cara pengelolaan pengaduan meliputi:
 - a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
 - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi;
 - b. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
 - c. penyelesaian pengaduan, terdiri dan penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.
- (2) Mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Bagian Kedua

Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Langsung

Pasal 14

- (1) Pengelola memeriksa dokumen Formulir yang telah diisi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1).
- (2) Terhadap pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan penelaahan dan pengklasifikasian yang terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi.
- (3) Dalam hal substansi pengaduan bukan merupakan kewenangan penyelenggara, maka penyelenggara meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang.
- (4) Dalam hal pengaduan merupakan kewenangan penyelenggara, oleh pengelola dilakukan :
 - a. penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara;
 - b. pemantauan terhadap pelaksanaan pengaduan;
 - b. pemberian informasi kepada pengadu yang disampaikan secara tertulis ke alamat pengadu;
 - c. pelaporan tindak lanjut ke penyelenggara; dan

- d. pengarsipan dokumen.
- (5) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diselesaikan dalam jangka waktu 3 x 24 jam.

Bagian Kedua
Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Tidak Langsung
Pasal 15

- (1) Pengelola melakukan penelaahan dan pengklasifikasian terhadap pengaduan yang masuk kedalam sarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11.
- (2) Penelaahan dan pengklasifikasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi.
- (3) Dalam hal substansi pengaduan bukan merupakan kewenangan penyelenggara, maka penyelenggara meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang.
- (4) Dalam hal pengaduan merupakan kewenangan penyelenggara, oleh pengelola dilakukan :
 - a. penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait dilingkungan penyelenggara;
 - b. pemantauan terhadap pelaksanaan pengaduan;
 - c. pemberian informasi kepada pengadu yang disampaikan secara tertulis ke alamat pengadu;
 - d. pelaporan tindak lanjut ke penyelenggara; dan
 - e. pengarsipan dokumen.
- (5) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diselesaikan dalam jangka waktu 3 x 24 jam.

Bagian Ketiga
Kewajiban dan Larangan Pengelola
Pasal 16

- (1) Setiap penyelenggara wajib memberi tugas kepada pengelola yang berkompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengelola wajib memberikan pelayanan dengan:
 - a. empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
 - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
 - f. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

Pasal 17

Pengelola dilarang:

- a. menggunakan fasilitas sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

Bagian Keempat
Perlindungan Pengaduan

Pasal 18

- (1) Dalam hal diperlukan atau pengadu meminta perlindungan, Camat wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan.
- (2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

Pasal 19

Penyelenggara atau atasan dari pihak yang diadukan wajib memperlakukan pihak yang diadukan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai proses pembuktian selesai.

BAB VI
PELAPORAN, PENILAIAN KINERJA,
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 20

- (1) Pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu.

Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.
- (3) Penilaian kinerja pengelolaan pengaduan dilaksanakan dalam rangka penilaian kinerja pelayanan publik secara menyeluruh.

Pasal 22

- (1) Penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala sekurang-kurangnya jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Prima di Kecamatan.

BAB VII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola.
- (2) Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara.

BAB VIII
PENUTUP
Pasal 24

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal di undangkan.

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

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 21 Oktober 2016

WALIKOTA PADANG,



MAHYELDI

Diundangkan di Padang
pada tanggal 21 Oktober 2016

Pit. SEKRETARIS DAERAH KOTA PADANG



VIDAL TRIZA

BERITA DAERAH KOTA PADANG TAHUN 2016 NOMOR 55