



WALI KOTA PADANG
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN WALI KOTA PADANG
NOMOR 86 TAHUN 2022

TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI
PADANG GERAK CEPAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PADANG,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui Padang gerak cepat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
2. 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);
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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintahan;
8. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang (Lembaran Daerah Kota Padang Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Padang Nomor 87), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang (Lembaran Daerah Kota Padang Tahun 2020 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Padang Nomor 118);
9. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Tahun 2017 Nomor 1) ;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI PADANG GERAK CEPAT.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Padang.
2. Pemerintah Daerah Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Padang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Padang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

6. Padang Gerak Cepat yang selanjutnya disebut Padang Gercep adalah sistem layanan penanganan pengaduan masyarakat yang menyediakan berbagai kanal pengaduan berbasis teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah.
7. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbang pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
8. Pengaduan berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.
9. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
10. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
11. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
12. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
13. Satuan Respon Cepat yang selanjutnya disebut Satgas Respon Cepat adalah tim kerja yang dibentuk kepala perangkat daerah untuk merespon, mengkoordinasikan dan melaksanakan tindak lanjut pengaduan masyarakat.
14. Media komunikasi elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi computer dan/atau alat telepon meliputi perangkat keras dan perangkat lunak.
15. Dalam jaringan yang selanjutnya disebut daring adalah pengaduan yang diterima melalui jaringan internet, computer dan sebagainya.
16. Luar jaringan yang selanjutnya disebut luring adalah pengaduan yang diterima secara manual, berhadapan langsung dengan pengadu dan atau tidak melalui jaringan internet.

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini adalah :

- a. layanan Padang Gercep;
- b. Satgas Respon Cepat;
- c. materi pengaduan masyarakat;
- d. mekanisme Satgas Respon Cepat; dan
- e. pelaporan dan evaluasi.

BAB II LAYANAN PADANG GERAKAN CEPAT

Pasal 3

- (1) Layanan Padang Gercep dilaksanakan secara :
 - a. obyektif;
 - b. koordinatif;
 - c. tidak diskriminatif;
 - d. efektif dan efisien;
 - e. akuntabel; dan
 - f. transparan.
- (2) Obyektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan.
- (3) Koordinatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- (4) Tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, gender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif.
- (5) Efektif dan efisien sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- (6) Akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku.
- (7) Transparan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

Pasal 4

- (1) Pengaduan masyarakat dapat berupa kondisi pelayanan publik oleh ASN atau non ASN atau organisasi perangkat daerah.
- (2) Materi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi urusan pemerintahan Daerah sebagai berikut :
 - a. pendidikan dan kebudayaan;
 - b. kesehatan;
 - c. pekerjaan umum dan penataan ruang;
 - d. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
 - e. ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat;
 - f. sosial;
 - g. tenaga kerja, perindustrian;
 - h. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
 - i. pangan;
 - j. pertanahan;
 - k. lingkungan hidup;

- l. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- m. pemberdayaan masyarakat;
- n. perhubungan;
- o. komunikasi dan informatika, statistic, persandian;
- p. koperasi, usaha mikro dan kecil;
- q. penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan;
- r. kepemudaan dan olah raga;
- s. perpustakaan dan kearsipan;
- t. perikanan dan pangan;
- u. pariwisata;
- v. pertanian, peternakan, kehutanan
- w. perdagangan; dan
- x. layanan air minum.

Pasal 5

- (1) Dalam hal materi pengaduan masyarakat terdapat indikasi/unsur perbuatan atau diduga melakukan tindak pidana, Satgas Respon Cepat menerapkan *Whistleblowing System*.
- (2) *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan mekanisme penyampaian pengaduan tindak pidana tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang dilakukan dalam organisasi tempat bekerja, dimana pelapor bukan merupakan bagian dari pelaku kejahatan yang dilaporkan.

Pasal 6

- (1) Layanan Padang Gercep dilaksanakan melalui media komunikasi sebagai sarana penyampaian pengaduan masyarakat melalui :
 - a. media berbasis daring; dan
 - b. media berbasis luring.
- (2) Media berbasis daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas:
 - a. portal resmi Pemerintah Daerah;
 - b. aplikasi berbasis *mobile*; dan
 - c. media sosial.
- (3) Media berbasis luring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri atas:
 - a. *Short Message Service Center (SMS center/pesan singkat)* dengan melalui nomor telepon 08116653606;
 - b. pengaduan secara langsung kepada Satgas Respon Cepat; atau
 - c. media sosial yang terverifikasi dan dikelola oleh masyarakat.

Pasal 7

- (1) Media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, disediakan dan dikelola oleh perangkat daerah yang membidangi urusan komunikasi dan informatika Daerah selaku humas pemerintah daerah.
- (2) Selain media komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain dan/atau merekomendasikan pengembangan sistem dalam rangka peningkatan dan percepatan penanganan pengaduan kepada masyarakat oleh Satgas Respon Cepat.

- (3) Informasi pengaduan masyarakat yang diterima melalui media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) akan diteruskan oleh operator kepada Ketua Satgas Respon Cepat di masing-masing perangkat daerah sesuai materi aduan.
- (4) Untuk penggunaan media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b, jika terjadi kegagalan aplikasi atau perangkat lunak, maka dalam waktu 2 x 24 jam Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika telah menyampaikan laporan analisa kegagalan dan alternatif penyelesaian permasalahan.

BAB III SATUAN TUGAS RESPON CEPAT

Pasal 8

- (1) Untuk efektivitas pelaksanaan layanan Padang Gercep dalam merespon pengaduan masyarakat dibentuk Satgas Respon Cepat pada setiap Perangkat Daerah.
- (2) Susunan keanggotaan Satgas Respon Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
 - a. penanggung jawab;
 - b. ketua;
 - c. anggota; dan
 - d. sekretariat.
- (3) Satgas Respon Cepat bertugas :
 - a. memberikan respon cepat terhadap pengaduan masyarakat yang diterima melalui media komunikasi yang terdapat di Lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. mengkonsultasikan dan mengkoordinasikan respon cepat terhadap pengaduan masyarakat yang membutuhkan penyelesaian lintas Perangkat Daerah;
 - c. memastikan respon cepat yang dilakukan sesuai dengan mekanisme dan target waktu respon; dan
 - d. melaporkan pelaksanaan dan hasil respon cepat penyelesaian pengaduan masyarakat.

Pasal 9

Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan sebagai berikut:

- a. masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui media yang telah disediakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6;
- b. penyampaian pengaduan masyarakat harus disampaikan berdasarkan materi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4;
- c. Satgas Respon Cepat melaksanakan verifikasi dan meninjau pengaduan sesuai materi yang diadukan paling lama 30 (tiga puluh) menit terhitung sejak pengaduan diterima;
- d. Satgas Respon Cepat menyampaikan laporan tinjau pengaduan dalam tenggat waktu sebagaimana dimaksud pada huruf c dalam bentuk foto dan video; dan

- e. laporan sebagaimana dimaksud pada huruf d, disampaikan kepada Camat di lokasi pengaduan, Kepala Perangkat Daerah terkait dan Sekretaris Daerah Kota Padang.

Pasal 10

- (1) Untuk efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 harus diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 11

- (1) Kepala Perangkat Daerah melakukan evaluasi atas respon cepat dalam penanganan pengaduan masyarakat yang diterima dan penanganan yang dilakukan oleh Satgas Respon Cepat.
- (2) Bagian Organisasi bersama Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika melaksanakan pendokumentasian bahan evaluasi dan menyampaikan laporan secara berkala setiap bulan terkait pelaksanaan respon cepat oleh setiap Perangkat Daerah kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

BAB V KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat melalui Layanan Padang Gercep Pemerintah Kota dapat melakukan kerjasama dengan Instansi Vertikal, Badan Usaha Milik Daerah/Badan Usaha Milik Negara, pihak swasta dan/atau Lembaga lain.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 13

Penanganan pengaduan masyarakat melalui media komunikasi di masing-masing Perangkat Daerah yang sudah berjalan, tetap dapat dilaksanakan dan dilakukan penyesuaian sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota ini.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 22 Desember 2022

WALI KOTA PADANG,



HENDRI SEPTA

Diundangkan di Padang
pada tanggal 22 Desember 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA PADANG,



ANDREE HARMADI ALGAMAR

BERITA DAERAH KOTA PADANG TAHUN 2022 NOMOR 86