



WALIKOTA PADANG
PROVINSI SUMATERA BARAT
PERATURAN WALIKOTA PADANG
NOMOR 54 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA PADANG,

- Menimbang** : a. bahwa pengaduan masyarakat kepada Dinas Kesehatan terhadap pelayanan publik merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan;
- b. bahwa agar penanganan pengaduan masyarakat tersebut dapat dilaksanakan secara baik, terpadu dan terkoordinasi, perlu diatur pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kesehatan;
- 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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
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 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. 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);
8. 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)
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
11. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 16 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Padang (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 16) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 5 Tahun 2015 (Lembaran Daerah Tahun 2015 Nomor 5);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Padang.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
3. Walikota adalah Walikota Padang.
4. Dinas Kesehatan yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Kesehatan Kota Padang.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kesehatan Kota Padang.
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Dinas Kesehatan Kota Padang.
8. 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.
9. 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.
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
11. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

BAB II
HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA
Pasal 2

- (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 Dinas.
- (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.

BAB III
PENGADUAN MASYARAKAT
Bagian Kesatu
Jenis Pengaduan
Pasal 3

Pengaduan pelayanan publik data disampaikan secara:

- a. langsung ;
- b. tidak langsung; dan atau
- c. elektronik.

Bagian Kedua
Sarana Pengaduan
Pasal 4

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

Pasal 5

- (1) Pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a dilakukan dengan menggunakan formulir.
- (2) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disediakan oleh penyelenggara yang 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 6

Pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b dilakukan dengan penyediaan kotak pengaduan yang wajib disediakan oleh penyelenggara.

Pasal 7

Pengaduan yang disampaikan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c antara lain melalui surat elektronik, pesan layanan singkat dan telepon.

Bagian Ketiga

Pengelola

Pasal 8

- (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.
- (3) 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.

BAB IV

MEKANISME DN TATA CARA PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 9

- (1) Mekanisme dan 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;

- c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
 - d. 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 (2) disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Bagian Kedua
Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Langsung
Pasal 10

- (1) Pengadu wajib mengisi formulir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2).
- (2) Dalam hal pengadu tidak mampu menulis dan atau membaca, pengelola wajib membantu mengisi formulir. Formulir pengaduan memuat sekurang-kurangnya :
- a. Identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
 - b. Uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - c. Tempat, waktu penyampaian, dan tandatangan.
- (3) Formulir yang telah diisi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diterima oleh Pengelola untuk kemudian dilakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen.
- (4) Terhadap pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan penelaahan dan pengklasifikasian yang terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi.
- (5) Dalam hal substansi pengaduan bukan merupakan kewenangan penyelenggara, maka penyelenggara meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang.
- (6) Terhadap pengaduan yang 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 tindaklanju ke penyelenggara; dan
 - e. Pengarsipan dokumen.
- (7) Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang merupakan kewenangan penyelenggara diselesaikan dalam 3 x 24 jam, dan pengaduan yang bukan merupakan kewenangan penyelenggara diselesaikan dalam 7 x 24 jam.

Bagian Ketiga
Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Tidak Langsung
Pasal 11

- (1) Pengadu wajib menulis pengaduan dan memasukkan ke dalam kotak pengaduan yang telah disediakan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) oleh Pengelola 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) Terhadap pengaduan yang 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 tindaklanju ke penyelenggara; dan
 - e. Pengarsipan dokumen.
- (5) Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang merupakan kewenangan penyelenggara diselesaikan dalam 3 x 24 jam, dan pengaduan yang bukan merupakan kewenangan penyelenggara diselesaikan dalam 7 x 24 jam.

Bagian Keempat
Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Secara Elektronik
Pasal 12

- (1) Pengadu dapat menyampaikan pengaduan melalui surat elektronik ke dkkpadang@gmail.com , atau pesan layanan singkat (short Message Service) gateway ke Nomor 08116680118.
- (2) Pengaduan melalui pesan layanan akan ditampilkan pada website dinkes.padang.go.id
- (3) Pengadu dapat memonitor jawaban penyelesaian dari pengaduan dengan mengakses domain pada ayat (3).
- (4) Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang merupakan kewenangan penyelenggara diselesaikan dalam 3 x 24 jam, dan pengaduan yang bukan merupakan kewenangan penyelenggara diselesaikan dalam 7 x 24 jam.

Bagian Kelima
Perlindungan Pengaduan
Pasal 13

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

Pasal 14

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

BAB V
PELAPORAN, PENILAIAN KINERJA,
PEMANTAUAN DAN EVALUASI
Pasal 15

- (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 16

- (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 mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.
- (3) Penilaian kinerja pengelolaan pengaduan dilaksanakan dalam rangka penilaian kinerja pelayanan publik secara menyeluruh.

Pasal 17

- (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.

BAB VI

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 18

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

BAB VIII

PENUTUP

Pasal 19

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 20 November 2015

WALIKOTA PADANG,

ttd

MAHYELDI

Diundangkan di Padang
pada tanggal 20 November 2015

SEKRETARIS DAERAH KOTA PADANG

ttd

NASIR AHMAD

BERITA DAERAH KOTA PADANG TAHUN 2015 NOMOR 55.