



WALIKOTA PASURUAN
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN WALIKOTA PASURUAN
NOMOR 70 TAHUN 2022

TENTANG

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN *ONLINE* MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PASURUAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PASURUAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pelayanan penanganan pengaduan dalam penyelenggaraan pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan, perlu adanya pelayanan yang menangani pengaduan secara *online*;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan *Online* Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nr 16 dan 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
 3. Undang-Undang ...

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 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pasuruan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3241);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Pemelenggaman Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pasuruan Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pasuruan Nomor 11);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN *ONLINE* MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PASURUAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Pasuruan.
2. Walikota adalah Walikota Pasuruan.
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pasuruan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara dan korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik.
6. Penerima Pelayanan Pengaduan adalah seluruh masyarakat Kota Pasuruan yang telah memiliki KTP dan Nomor Induk Kependudukan yang telah terakreditasi atau terdaftar di *Data Base* Kependudukan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.

7. Pengaduan ...

7. Pengaduan Masyarakat *Online* adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat Kota Pasuruan kepada Aparatur Pemerintah Kota Pasuruan terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat pembangunan dan hambatan dalam pelayanan masyarakat melalui *Website* Pengaduan dan Aplikasi E-Sambat berbasis Android.
8. Pengaduan Tidak Bersifat Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa kritik, saran yang konstruktif dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
9. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah Operator *Website* Perangkat Daerah yang ditetapkan dengan Keputusan Walikota dan dapat diganti sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.
10. Pejabat Pelaksana Pelayanan Pengaduan adalah Pejabat yang diberikan tugas oleh Kepala Perangkat Daerah untuk menindaklanjuti pengaduan yang masuk.
11. Pimpinan Terkait adalah Kepala Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan.

BAB II

ASAS DAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 2

Asas-asas dalam penanganan pengaduan 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 ...

- c. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar Perangkat Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektifitas dan Efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
- e. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. Proporsional, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB III

RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 3

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan *online* yakni Pengaduan Tidak Bersifat Pengawasan berupa kritik, saran, keluhan/pengaduan yang bersifat pembangunan dan hambatan dalam pelayanan masyarakat melalui Aplikasi E-Sambat.

Pasal 4

Subyek pengaduan *online* dan Perangkat Daerah yang terkait adalah:

- a. layanan kependudukan, melibatkan:
 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan; dan
 2. Kecamatan se-Kota Pasuruan;
- b. layanan pendidikan, melibatkan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan;
- c. layanan kesehatan, melibatkan:
 1. Dinas Kesehatan Kota Pasuruan; dan
 2. Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan;
- d. layanan penerangan jalan umum, melibatkan Dinas Perhubungan Kota Pasuruan;
- e. layanan kebersihan dan lingkungan, melibatkan:
 1. Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Pertamanan Kota Pasuruan; dan
 2. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan;
- f. layanan bantuan sosial, melibatkan:
 1. Dinas Sosial Kota Pasuruan;
 2. Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Kota Pasuruan; dan
 3. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan;
- g. layanan ekonomi, sosial budaya, keamanan dan ketertiban, melibatkan:
 1. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Pasuruan;
 2. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pasuruan;
 3. Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga, Kota Pasuruan;
 4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan;
 5. Bagian Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kota Pasuruan; dan
 6. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pasuruan;
- h. layanan ...

- h. layanan perizinan, uji kir, dan layanan *hotspot*, melibatkan:
 - 1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan;
 - 2. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan;
 - 3. Badan Pendapatan Daerah Kota Pasuruan; dan
 - 4. Dinas Perhubungan Kota Pasuruan;
- i. layanan pajak bumi dan bangunan, retribusi melibatkan:
 - 1. Dinas Perhubungan Kota Pasuruan;
 - 2. Badan Pendapatan Daerah Kota Pasuruan
 - 3. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Pasuruan;
 - 4. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Pasuruan;
 - 5. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pasuruan; dan
 - 6. Dinas Pertanian dan Ketahanan Kota Pasuruan;
- j. layanan fasilitas umum, melibatkan:
 - 1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pasuruan;
 - 2. Dinas Perhubungan Kota Pasuruan;
 - 3. Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Pertamanan Kota Pasuruan; dan
 - 4. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman kota Pasuruan;
- k. layanan air minum melibatkan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pasuruan

BAB IV

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Pelayanan penanganan Pengaduan Tidak Bersifat Pengawasan dilakukan Perangkat Daerah dan Unit Pelaksana Teknis (UPT).
- (2) Perangkat Daerah dan UPT berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan *online* melalui *Website* Pengaduan dan Aplikasi E-Sambat.
- (3) Dalam ...

- (3) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Perangkat Daerah dan UPT berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, 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 DAN KEWAJIBAN PENERIMA PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Penerima Pelayanan Pengaduan, berhak:
 - a. menyampaikan pengaduan berupa kritik, saran, keluhan/pengaduan yang bersifat pembangunan dan hambatan dalam pelayanan masyarakat melalui *Website* Pengaduan dan Aplikasi E-Sambat;
 - b. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan *Online* Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini; dan
 - c. Penerima Pelayanan Pengaduan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya yang telah ditindak lanjuti atau diselesaikan melalui *Website* Pengaduan dan Aplikasi E-Sambat.
- (2) Penerima Pelayanan Pengaduan, wajib:
 - a. memberikan identitas yang jelas meliputi Nomor Induk Kependudukan dan nama lengkap, alamat rumah, alamat surat elektronik, nomor telepon yang dapat dihubungi sebagaimana format yang ada dalam pengaduan *online*;
 - b. menyampaikan ...

- b. menyampaikan lokasi/tempat yang diadakan untuk mempermudah pelayanan pengaduan; dan
- c. memberikan bukti foto akurat sebagai bukti pengaduan.

BAB VI

SARANA PENGADUAN

Pasal 7

Penerima Pelayanan Pengaduan dapat menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara melalui *website* pengaduan dan Aplikasi E-Sambat, sebagai berikut:

- a. penyampaian pengaduan dilakukan dengan cara mendaftarkan akun ke Aplikasi E-Sambat dengan format yang ada dalam panduan;
- b. pengaduan yang masuk akan ditampilkan di *website* pengaduan untuk ditindak lanjuti oleh Perangkat Daerah yang bersangkutan sesuai dengan subyek dan tugas pokok Perangkat Daerah terkait; dan
- c. penyampaian pengaduan Aplikasi E-Sambat bisa dilaksanakan dengan akses *Website* Pemerintah Kota Pasuruan yakni pasuruankota.go.id dan Aplikasi E-Sambat berbasis android yang dapat diunduh di *playstore*.

BAB VII

PEJABAT PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 8

- (1) Kepala Perangkat Daerah dan Kepala UPT menetapkan Pejabat Pelaksana Pelayanan Pengaduan.
- (2) Pejabat Pelaksana Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pejabat yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

(3) Pejabat ...

- (3) Pejabat Pelaksana Pelayanan Pengaduan, bertugas:
- a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh Petugas Pelayanan Pengaduan atau Operator *Website* melalui media penyampaian pengaduan *online*;
 - b. mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik tersebut untuk selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti;
 - c. mencatat hasil penyelesaian dan meneruskan kepada Petugas Layanan Pengaduan atau Operator *Website* untuk di *input* ke *Website* Pengaduan; dan
 - d. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Walikota.

BAB VIII

TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Petugas Pelayanan Pengaduan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada Pejabat Pelaksana Pelayanan Pengaduan yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain adalah paling lambat 7 (tujuh) 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 Pengaduan selaku pelapor di *Website* Pengaduan.

(3) Untuk ...

- (3) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja adalah paling lama 10 (sepuluh) 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 Pengaduan selaku pelapor.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

BAB IX

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Perangkat Daerah dan UPT berkewajiban mencetak laporan bulanan yang ada di *Website* Pengaduan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk rekapitulasi hasil penanganan pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Walikota paling lambat pada tanggal 10 setiap bulannya.

BAB X

PELAKSANA PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 11

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan membentuk Tim Administrasi Pelayanan Pengaduan *Online* Masyarakat, yang ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

(2) Tim ...

- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tugas:
- a. menginventarisasi dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan *online* masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan;
 - b. melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait dalam rangka penanganan pengaduan;
 - c. memonitor dan mengevaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
 - d. melakukan verifikasi dan mengedit terhadap balasan pengaduan yang telah di *input* Perangkat Daerah terkait;
 - e. melakukan publikasi terhadap balasan pengaduan di *Website* Pengaduan; dan
 - f. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Walikota.

BAB XI

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 12

- (1) Penyelenggara pelayanan penanganan pengaduan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (suku, agama, dan ras) dan tidak bertanggung jawab.
- (2) Penyelenggara memberikan jaminan untuk memperbaiki pelayanan, apabila setelah pengaduan dilakukan masih tidak dilayani sesuai Standart Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan *Online*, Penerima Pelayanan Pengaduan berhak mengajukan pengaduan ulang.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal 18 Agustus 2022

WALIKOTA PASURUAN,

Ttd.

SAIFULLAH YUSUF

Diundangkan di Pasuruan
pada tanggal 18 Agustus 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA PASURUAN,

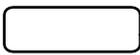
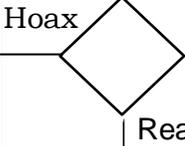
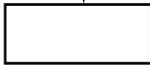
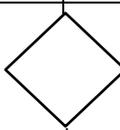
Ttd.

RUDIYANTO

BERITA DAERAH KOTA PASURUAN TAHUN 2022 NOMOR 70

LAMPIRAN
 PERATURAN WALIKOTA PASURUAN
 NOMOR 70 TAHUN 2022
 TENTANG
 PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN *ONLINE*
 MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KOTA PASURUAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGADUAN *ONLINE* VIA MOBILE APPS E-SAMBAT

No	Aktifitas	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pelapor	Admin	Perangkat Daerah	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Menyampaikan pengaduan melalui aplikasi E-Sambat				<ul style="list-style-type: none"> Foto Pengaduan 	10 Hari Sejak Pengaduan di laporkan	Pengaduan telah tersimpan di sistem
2.	Melakukan verifikasi pengaduan pelapor untuk tahap disposisi ke Perangkat Daerah terkait. (Jika pengaduan bersifat hoax, maka pengaduan tidak dapat di proses).				<ul style="list-style-type: none"> Data Pengaduan 	1 Hari	Hasil Verifikasi Pengaduan
3.	Melakukan pendisposisi pengaduan ke Perangkat Daerah terkait				<ul style="list-style-type: none"> Data Pengaduan 	1 Hari	Pengaduan Pelapor
4.	Menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima				<ul style="list-style-type: none"> Data Pengaduan 	1 Hari	Tindak Lanjut
5.	Melaporkan hasil pengerjaan dari pengaduan yang dikerjakan		Tidak Sesuai		<ul style="list-style-type: none"> Data Pengaduan 	5 Hari	Hasil Tindak Lanjut
6.	Melakukan verifikasi hasil laporan pengerjaan untuk disampaikan ke pelapor. (Jika laporan pengerjaan tidak sesuai, maka akan dikembalikan Kembali)				<ul style="list-style-type: none"> Data Pengaduan Hasil Tindak Lanjut 	1 Hari	Hasil Tindak Lanjut

7.	Menerima Hasil Pengaduan	<input type="text"/>				Selesai	- Arsip
----	--------------------------	----------------------	--	--	--	---------	---------

WALIKOTA PASURUAN,

Ttd.

SAIFULLAH YUSUF

