

WALIKOTA PONTIANAK  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN WALIKOTA PONTIANAK  
NOMOR 93 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK  
DILINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PONTIANAK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pelayanan pengaduan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka diperlukan adanya pedoman pengelolaan pelayanan pengaduan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 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);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);

12. Peraturan Walikota Nomor 86 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2019 Nomor 86);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PONTIANAK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Pontianak.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Pontianak.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak yang selanjutnya disebut DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Walikota adalah Walikota Pontianak.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Pontianak.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha milik Pemerintah Daerah.
9. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi pokok melakukan pengawasan yang beranggotakan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan BPKP, Inspektorat Kota Pontianak dan unit pengawasan intern pada badan hukum pemerintah lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara APBN atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah APBD.
11. Pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelayanan 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 Pemerintah Daerah.

12. 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.
13. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
14. 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;
15. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
16. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
17. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
18. Satuan Kerja Penyelenggara adalah Unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
19. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
20. *Short Messages Service* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
21. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
22. Sistem Informasi Pelayanan Publik selanjutnya disingkat SIPP adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
23. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

BAB II  
MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP  
Pasal 2

Maksud di susunya Peraturan Walikota ini adalah sebagai acuan bagi semua Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah BUMD dalam pengelolaan pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan asas-asas umum pemerintah yang baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pasal 3

Tujuan disusunnya Peraturan Walikota ini adalah:

- a. agar pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik;
- b. sebagai upaya mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat;
- c. agar penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- d. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini adalah:

- a. asas penyelenggaraan pengelolaan pelayanan pengaduan publik;
- b. perilaku pelaksana penyelenggaraan pengelolaan pelayanan pengaduan publik;
- c. pelaksana pengelolaan pelayanan pengaduan publik;
- d. mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan publik; dan
- e. ketentuan penutup.

BAB III  
ASAS PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN  
PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK  
Pasal 5

- (1) Asas penyelenggaraan dalam pengelolaan pelayanan pengaduan publik merupakan acuan atau dasar yang wajib dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.
- (2) Asas penyelenggaraan dalam pengelolaan pelayanan pengaduan publik pada ayat (1) meliputi:
  - a. kepentingan umum;
  - b. kepastian hukum;
  - c. kesamaan hak;
  - d. keseimbangan hak dan kewajiban;
  - e. keprofesionalan;
  - f. partisipatif;
  - g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
  - h. keterbukaan;
  - i. akuntabilitas;

- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan; dan
- m. kemudahan dan keterjangkauan.

BAB IV  
PERILAKU PELAKSANA PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN  
PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK  
Pasal 6

Perilaku pelaksana dalam menyelenggarakan pengelolaan pelayanan pengaduan publik meliputi:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit; patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- g. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan
- h. integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi informasi serta proaktif dalam kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

BAB V  
PELAKSANA PENGELOLAAN PELAYANAN  
PENGADUAN PUBLIK  
Bagian Kesatu  
Sarana  
Pasal 7

- (1) Setiap penyelenggara menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pelayanan pengaduan publik.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan.
- (3) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah media sosial, SMS Gateway, website dan call center.

Pasal 8

- (1) Dalam rangka menyelenggarakan sistem pengelolaan pengadaan pelayanan pengaduan publik secara nasional di daerah, sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 diintegrasikan ke dalam aplikasi LAPOR-SP4N.

- (2) Aplikasi LAPOR-SP4N sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. SMS;
  - b. Website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) ; dan
  - c. Apps, Android dan Ios.

Bagian Kedua  
Struktur Tim  
Pasal 9

- (1) Walikota membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Publik dan Pejabat Penghubung Layanan Pengaduan aplikasi LAPOR-SP4N pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Pontianak.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan unsur dari Sekretariat Daerah, Inspektorat dan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak serta yang menyelenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas pokok, sebagai berikut:
  - a. membuat perencanaan pengelolaan LAPOR-SP4N;
  - b. melaksanakan pekerjaan administrasi kegiatan pengelolaan aplikasi LAPOR-SP4N;
  - c. melaksanakan teknis kegiatan pengelolaan aplikasi LAPOR-SP4N;
  - d. memberikan saran dan pendapat, baik secara lisan maupun tertulis dalam setiap kegiatan pengelolaan aplikasi LAPOR-SP4N;
  - e. melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin tentang pelaksanaan kegiatan pengelolaan aplikasi LAPOR-SP4N; dan
  - f. menyusun dan membuat laporan hasil kegiatan aplikasi LAPOR-SP4N di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.

Pasal 10

- (1) Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dibantu oleh pejabat penghubung dari setiap Perangkat Daerah.
- (2) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas pokok:
  - a. melaksanakan pengelolaan pengaduan langsung di internal Perangkat Daerah;
  - b. merumuskan dan mengkoordinasikan jawaban/tanggapan pengaduan yang diterima dari Aplikasi LAPOR-SP4N; dan
  - c. merumuskan tindak lanjut pengaduan yang diterima dari Aplikasi LAPOR-SP4N.
- (3) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) *ex officio* “dengan hak dari kantor” pada Perangkat Daerah.
- (4) Dalam hal perangkat daerah tidak memiliki pejabat penghubung, dijabat oleh pejabat yang melaksanakan tugas ketatausahaan/kehumasan pada Perangkat Daerah.

Pasal 11

Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Publik dan Pejabat Penghubung Layanan Pengaduan aplikasi LAPOR-SP4N pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Pontianak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dan penunjukan pejabat penghubung sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB VI  
MEKANISME PENGELOLAAN PELAYANAN  
PENGADUAN PUBLIK  
Bagian Kesatu  
Mekanisme  
Pasal 12

Mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan publik, meliputi:

- a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan pengaduan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
- b. penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klasifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
- c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya; dan
- d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pelapor, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

Bagian Kedua  
Akses dan Penerimaan Pengaduan Publik  
Pasal 13

- (1) Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR-SP4N;
- (2) Penerimaan pengaduan publik dilaksanakan melalui tata cara sebagai berikut:
  - a. perangkat daerah yang menangani urusan komunikasi dan informasi menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
  - b. perangkat daerah yang menangani urusan komunikasi dan informasi mendisposisikan laporan ke satuan kerja penyelenggara terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - c. disposisi laporan (pengaduan) dilaksanakan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;
  - d. perangkat daerah yang menangani urusan komunikasi dan informasi melakukan penundaan (*pending*) untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pelapor;
  - e. perangkat daerah yang menangani urusan komunikasi dan informasi mengubah laporan menjadi arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur suku, agama, ras dan antargolongan; dan
  - f. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan daerah, maka perangkat daerah yang menangani urusan komunikasi dan informasi tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan dan laporan dinyatakan dalam status tertunda.



- (4) Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan maka pengaduan akan diarsipkan, demikian juga dalam hal pengaduan hanya bersifat aspirasi yang tidak perlu dijawab, maka laporan dapat langsung diarsipkan.
- (5) Skema pengelolaan pelayanan pengaduan publik dalam aplikasi LAPOR-SP4N dengan standard operasional prosedur LAPOR-SP4N bersifat pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran dimaksud merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (6) Pelaksanaan tindak lanjut laporan layanan pengaduan publik:
  - a. perangkat daerah yang terdisposisi bertanggungjawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - b. satuan kerja penyelenggara menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
  - c. tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan (bila diperlukan);
  - d. tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui aplikasi LAPOR-SP4N paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Perangkat Daerah;
  - e. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Perangkat Daerah dapat berkoordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah lainnya; dan
  - f. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah, maka Satuan Kerja Perangkat Daerah berkewajiban menginformasikannya ke Perangkat daerah yang menangani urusan komunikasi dan informasi disertai saran pendisposisian laporan.

Bagian Ketiga  
Penyelesaian Pengaduan Publik  
Pasal 14

- (1) Laporan yang termasuk dalam pengaduan non pelayanan pengaduan publik misalnya pengajuan keberatan permohonan informasi publik kepada komisi informasi pemerintah, atau pelanggaran etika penegak hukum, disalurkan kepada Lembaga yang berwenang dan dianggap selesai, pengelola wajib memberitahukan status pengaduannya tersebut beserta alasan.
- (2) Kegiatan penyelesaian pengaduan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh keterangan, bukti fisik, bukti dokumen atau bukti lainnya mengenai kebenaran suatu laporan.
- (3) Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni:
  - a. aplikasi LAPOR – SP4N untuk pelayanan pengaduan publik yang Lebih Baik 25 (dua puluh lima) - 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan;
  - b. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
  - c. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan.

- (4) Dalam hal laporan berupa pengaduan, untuk memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, pembina/penanggung jawab di tiap organisasi penyelenggara/satuan kerja menetapkan Tim Pemeriksa untuk:
  - a. menentukan metode atau prosedur pemeriksaan;
  - b. menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan;
  - c. menentukan validitas dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh; dan
  - d. merumuskan hasil pemeriksaan
- (5) Pengelola menyampaikan informasi penyelesaian pengaduan kepada pelapor segera sejak status penyelesaian pengaduan diperoleh dari penyelenggara layanan.
- (6) Jika dalam waktu 60 (enam puluh) hari Pengelola belum juga mendapatkan tanggapan yang layak, maka Pengelola menanyakan kepada Pelapor apakah bersedia untuk dibantu menyalurkan laporan tersebut kepada Ombudsman.
- (7) Jika Pelapor bersedia maka Pengelola akan memberitahukan kriteria laporan yang dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman dan meminta Pelapor melengkapi laporannya jika diperlukan, selanjutnya Pengelola menyalurkan laporan tersebut kepada Ombudsman.
- (8) Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPOR-SP4N, apabila pengadu menyatakan puas atas hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai, apabila tidak, maka pelaksana dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke Satuan Kerja Pembina atau Penanggung Jawab di atasnya.

Bagian Keempat  
Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi  
Pasal 15

- (1) Pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Pembina pada Pemerintah Daerah secara berkala meliputi:
  - a. materi pengaduan;
  - b. kategori pengaduan;
  - c. waktu penerimaan;
  - d. status penyelesaian; dan
  - e. hasil penanganan.
- (2) Untuk pelaporan telah memiliki sistem LAPOR-SP4N maka laporan dapat disusun berdasarkan rekapitulasi laporan yang disediakan oleh sistem.
- (3) Pembina atau Penanggung Jawab melalui Tim Koordinasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:
  - a. menetapkan indikator, target dan baku mutu output kinerja pengelolaan pengaduan;
  - b. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
  - c. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban; dan
  - d. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.

- (4) Penyelenggara bersama dengan Tim Koordinasi melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan bersama dengan Unit Pelayanan Publik serta pemangku kepentingan lain, APIP sesuai materi pengaduan.
- (5) Pembina pada Pemerintah Daerah wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala. Kegiatan pemantauan dan evaluasi terhadap pengaduan dilakukan setiap minimal sebulan sekali, pada rapat pimpinan dengan memaparkan rekapitulasi pengaduan di hadapan pimpinan.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 16

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

Ditetapkan di Pontianak  
pada tanggal 30 Desember 2020

 WALIKOTA PONTIANAK,  
  
EDIRUSDI KAMTONO

Diundangkan di Pontianak  
pada tanggal 30 Desember 2020


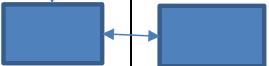


 SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK,  
SETDA  
MULYADI

BERITA DAERAH KOTA PONTIANAK TAHUN 2020 NOMOR 93

LAMPIRAN  
 PERATURAN WALIKOTA PONTIANAK  
 NOMOR TAHUN 2020  
 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PELAYANAN  
 PENGADUAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA  
 PONTIANAK

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAPOR-SP4N PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			
		Masyarakat	Operator Admin Pengaduan Pusat	Operator Admin Pengaduan Daerah	Koordinator Pengaduan Masyarakat	Operator Admin Pengaduan PD/ Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menyampaikan pengaduan terhadap permasalahan di Kota Pontianak melalui aplikasi LAPOR! atau GENCIL (e-lawar) yang sebelumnya harus mendaftarkan diri disertai dengan data pelapor, foto serta lokasi pengaduan dan informasi pendukung.						Smartphone, nama pelapor, foto kejadian, lokasi kejadian, keterangan kejadian	10 menit	Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)
2	Menerima dan Menyampaikan Laporan pengaduan masyarakat yang telah dianalisis kepada operator Administrasi Pengaduan Daerah.						Data Masyarakat yang melapor, laporan pengaduan masyarakat, foto laporan, keterangan	3 hari	Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)
3	Menerima dan Menyampaikan Laporan pengaduan masyarakat dan menganalisis laporan. Jika "Tidak" laporan pengaduan tersebut tidak lengkap atau bukan kewenangan maka dikembalikan ke masyarakat. Jika "Ya" maka melanjutkan pengaduan tersebut kepada Operator Layanan Pengaduan Perangkat Daerah/ Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah dan selanjutnya dilaporkan kepada Koordinator Pengaduan Masyarakat.		Tidak				Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)	3 Hari	Berkas / Informasi Pengaduan dan pertimbangan tim Pengelola Pengaduan Masyarakat

4	Menerima dan Menyampaikan laporan pengaduan masyarakat dari Operator Administrasi Pengaduan Daerah, kemudian Operator Layanan Pengaduan Perangkat Daerah /Pejabat Penghubung dan meneruskan kepada Sekretariat Perangkat Daerah yang menindaklanjuti laporan pengaduan sesuai dengan ketentuan, kemudian memberi notifikasi bahwa penguduan sedang diproses. Setelah selesai kemudian memberitahu kepada Operator Admin Pengaduan Daerah, bahwa pekerjaan telah selesai disertai dengan bukti (foto telah selesai)						Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)	10 Hari	Berkas / Informasi Pengaduan dan pertimbangan tim Pengelola Pengaduan Masyarakat
5	Menerima dan mendokumentasikan laporan dari Operator admin pengaduan Perangkat daerah bahwa laporan pengaduan masyarakat telah ditindak lanjuti dan untuk di dokumentasikan. Kemudian melaporkan kepada koordinator Pengaduan masyarakat sebagai bahan laporan.						Foto sudah selesai ditindaklanjuti, keterangan	5 menit	Laporan pengaduan masyarakat telah selesai ditindaklanjuti
6	Menerima notifikasi balasan atas pengaduan masyarakat bahwa laporan sudah selesai.						Foto sudah selesai ditindaklanjuti, keterangan	5 menit	Laporan pengaduan masyarakat telah selesai ditindaklanjuti

WALIKOTA PONTIANAK,

EDI RUSDI KAMTONO