

WALIKOTA DUMAI
PROVINSI RIAU

PERATURAN WALIKOTA DUMAI
NOMOR 28 TAHUN 2017

TENTANG

FASILITASI PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA DUMAI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA DUMAI,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 33 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3829);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 4843);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 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. 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 Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
11. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2016 Nomor 1 Seri D);
12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Dumai (Berita Daerah Kota Dumai Tahun 2016 Nomor 1 Seri D);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG FASILITASI PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA DUMAI.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah daerah Kota Dumai.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Dumai.
3. Walikota adalah Walikota Dumai.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Dumai.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
6. Organisasi Perangkat Daerah selanjutnya disingkat OPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai.
7. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Dumai.
8. Satuan Polisi Pamong Praja adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kota Dumai.
9. Bagian Hubungan Masyarakat adalah Bagian Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Dumai.
10. Inspektur adalah Inspektur Kota Dumai.
11. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kota Dumai.
12. Kepala Bagian Hubungan Masyarakat adalah Kepala Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Dumai.
13. Fasilitasi Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konformasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut dan pendokumentasian.
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi kepada Pemerintah sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturanperundang-undangan.
15. Unjuk rasa atau demonstrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan dan sebagainya secara demonstratif di muka umum.
16. Di muka umum adalah dihadapan orang banyak, atau orang lain termasuk juga ditempat yang dapat didatangi dan atau dilihat setiap orang.

17. Delegasi atau perwakilan adalah seseorang atau sekelompok orang yang mewakili atau diberi wewenang dan tanggungjawab untuk menyampaikan keluhan kepada Menteri Dalam Negeri, Gubernur, Walikota sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan dengan cara mengadakan pertemuan atau mendatangi secara langsung lembaga/kementerian/kantor pemerintah provinsi, daerah.

BAB II PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 2

Pengaduan masyarakat terdiri atas:

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

Pasal 3

Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a, disampaikan kepada Pemerintah Daerah melalui:

- a. unjuk rasa atau demonstrasi; dan
- b. delegasi atau perwakilan.

Pasal 4

Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b, disampaikan kepada Pemerintah Daerah melalui sarana:

- a. pos surat;
- b. telepon;
- c. faksimili;
- d. *website*;
- e. media cetak; dan/atau
- f. media penyiaran.

Pasal 5

Pemerintah Daerah sebagai badan publik melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat.

BAB III MEKANISME FASILITASI PENGADUAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 6

Walikota melalui Sekretaris Daerah dibantu oleh Tim Fasilitasi Pengaduan Pemerintah Daerah/Bagian Humas dan Inspektorat, dalam melakukan fasilitasi pengaduan sesuai tahapan fasilitasi.

Pasal 7

Tahapan fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 terdiri atas:

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

Pasal 8

Tahapan fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 paling sedikit memuat:

- a. penatausahaan;
- b. fasilitasi;
- c. penerimaan; dan
- d. pemantauan tindak lanjut.

Bagian Kedua Penatausahaan

Pasal 9

Penatausahaan fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.

Pasal 10

Penatausahaan fasilitasi pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah paling sedikit memuat:

- a. pencatatan;
- b. perumusan;
- c. penyaluran; dan
- d. pendokumentasian.

Pasal 11

Pencatatan pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, meliputi data pengaduan, data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.

Pasal 12

- (1) Perumusan pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Kota Dumai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b, dilakukan untuk mengategorikan materi pengaduan sesuai dengan substansi permasalahannya.
- (2) Hasil perumusan pengaduan langsung dan perumusan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilanjutkan kepada OPD sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya

Pasal 13

- (1) Penyaluran pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.
- (2) Penyaluran pengaduan langsung dan penyaluran pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada OPD terkait berdasarkan substansi pengaduan.

Pasal 14

- (1) Pendokumentasian pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d, dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.
- (2) Pendokumentasian pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Daerah, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penataan, pemotretan, perekaman dan penyimpanan dokumen.

- (3) Pendokumentasian pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penataan, inventarisasi dan penyimpanan dokumen.

Bagian Ketiga
Fasilitasi Pengaduan

Paragraf Kesatu
Fasilitasi Pengaduan Langsung

Pasal 15

- (1) Fasilitasi pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b dilaksanakan oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat, dibantu Inspektur.
- (2) Fasilitasi pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhadap unjuk rasa atau demonstrasi dilakukan oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat, berkoordinasi dengan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Kepolisian Kota Dumai.

Paragraf Kedua
Fasilitasi Pengaduan Tidak Langsung

Pasal 16

Fasilitasi pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, dilaksanakan oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat.

Pasal 17

- (1) Pimpinan OPD di lingkungan Pemerintah Dumai yang menerima pengaduan tidak langsung harus menginformasikan hasil tindak lanjut penanganannya kepada Sekretaris Daerah melalui Kepala Bagian Hubungan Masyarakat.
- (2) Hasil tindak lanjut penanganan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dikompilasi dengan hasil tindak lanjut pengaduan yang lain, selanjutnya dilaporkan oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat kepada Sekretaris Daerah.

Pasal 18

- (1) Pimpinan OPD yang menerima pengaduan tidak langsung menginformasikan hasil penanganannya kepada Sekretaris Daerah melalui Kepala Bagian Hubungan Masyarakat.
- (2) Hasil tindak lanjut penanganan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dikompilasi dengan hasil tindak lanjut pengaduan yang lain, selanjutnya dilaporkan oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat kepada Walikota.

Bagian Keempat
Penerimaan Pengaduan

Paragraf Kesatu
Penerimaan Pengaduan Langsung

Pasal 19

- (1) Penerimaan pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, dilaksanakan diruang pertemuan, dipimpin oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat.
- (2) Penerimaan pegaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diterima oleh pejabat yang menerima dan dipimpin oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat.
- (3) Pejabat yang menerima sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pejabat yang mempunyai kompetensi untuk memberikan tanggapan dan informasi atas permasalahan yang disampaikan oleh pengadu.
- (4) Hasil penerimaan pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan kepada pimpinan OPD masing-masing.

Paragraf Kedua
Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung

Pasal 20

- (1) Penerimaan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, difasilitasi oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan dilakukan verifikasi dan telaahan isi laporan pengaduan.
- (2) Hasil verifikasi dan telaahan substansi pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada OPD terkait sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya, guna mendapatkan penanganan lebih lanjut

Pasal 21

Setiap OPD di lingkungan Pemerintah Daerah yang menerima berkas pengaduan tidak langsung apabila tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya, harus menyampaikan berkas pengaduan kepada Kepala Bagian Hubungan Masyarakat, untuk diteruskan kepada komponen yang berwenang, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Kelima
Pemantauan Tindak Lanjut

Pasal 22

- (1) Pemantauan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk Tim Fasilitasi Pengaduan yang bertugas memantau hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat.
- (3) Hasil tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh Tim Fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dilaporkan kepada Walikota.

BAB IV
TIM FASILITASI PENGADUAN

Pasal 23

Untuk mendukung kelancaran fasilitasi pengaduan langsung dan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kota Dumai dibentuk tim fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Dumai

Pasal 24

Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah melalui Kepala Bagian Hubungan Masyarakat, beserta Inspektur, yang keanggotaannya terdiri dari pejabat/staf di lingkungan Pemerintah Daerah dan OPD terkait.

Pasal 25

Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ditetapkan dengan Keputusan Walikota

Pasal 26

Tim fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Dumai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25, dengan susunan keanggotaan:

- a. Pengarah : Walikota;
- b. Penanggungjawab : Sekretaris Daerah;
- c. Ketua : Kepala Bagian Hubungan Masyarakat;
- d. Wakil Ketua : Pejabat dilingkungan OPD;
- e. Sekretaris : Pejabat dilingkungan OPD;
- f. Anggota : Pejabat atau staf dari seluruh OPD dilingkup Pemerintah Daerah.

BAB V
PELAPORAN

Pasal 28

- (1) Walikota melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Menteri Dalam Negeri melalui Sekretaris Jenderal Kementerian Dalam Negeri.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun atau sewaktu-waktu bila diperlukan

BAB VI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 29

Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 30

- (1) Pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29, meliputi bimbingan, supervisi, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta pemberian pedoman.

- (2) Pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup penyusunan peraturan fasilitas pengaduan masyarakat, pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan dan evaluasi dan tindak lanjut fasilitasi pengaduan masyarakat serta kelembagaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan secara berkala dan/atau sewaktu-waktu, baik secara menyeluruh kepada seluruh daerah maupun kepada daerah tertentu sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Pemberian pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala bagi pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (4) Pemberian pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup penyusunan peraturan fasilitasi pengaduan masyarakat, pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan dan evaluasi dan tindak lanjut.

BAB VII PENDANAAN

Pasal 31

Pendanaan fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah Kota Dumai melalui Bagian Hubungan Masyarakat.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 32

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Dumai
pada tanggal Agustus 2017

WALIKOTA DUMAI,

ZULKIFLI AS

Diundang di Dumai
pada tanggal Agustus 2017

Plh. SEKRETARIS DAERAH KOTA DUMAI,

HAMDAN KAMAL

BERITA DAERAH KOTA DUMAI TAHUN 2017 NOMOR 24 SERI E