



**WALIKOTA DENPASAR**  
**PERATURAN WALIKOTA DENPASAR**  
**NOMOR 45 TAHUN 2013**  
**TENTANG**  
**PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA DENPASAR**  
**WALIKOTA DENPASAR**

- Menimbang :
- a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kota Denpasar tentang peningkatan pelayanan publik;
  - b. bahwa untuk mewadahi aspirasi bagi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dilingkungan Pemerintah Kota Denpasar maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukung;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
  - 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);
  - 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
  - 4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  - 5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2008 nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

6. 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 7873);
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
10. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014;
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA DENPASAR**

#### **BAB I**

#### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Denpasar.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Denpasar.
3. Walikota adalah Walikota Denpasar.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Denpasar.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Denpasar.

6. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Denpasar.
7. Inspektur adalah Inspektur Kota Denpasar.
8. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar.
9. Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol selanjutnya disebut Bagian Humas adalah Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Denpasar.
10. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah meliputi Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Dinas, Badan, Satuan Polisi Pamong Praja, Kantor, Kecamatan dan Kelurahan.
11. Perusahaan Daerah adalah Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar meliputi Perusahaan Daerah Air Minum, Perusahaan Daerah Pasar dan Perusahaan Daerah Parkir.
12. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut UPT adalah Unit Pelaksana Teknis pada Dinas atau Badan di lingkungan Pemerintah Daerah.
13. 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.
14. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara , korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
15. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat pembangunan;
16. Pengaduan bersifat Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung hambatan pelayanan, korupsi, kolusi dan nepotisme, pelanggaran disiplin pegawai, mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan;
17. 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;
18. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, dan UPT.

## **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, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar SKPD 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, mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

### **BAB III**

#### **RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN**

##### **Pasal 3**

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan meliputi:

1. Pelayanan penanganan Pengaduan berkadar pengawasan yaitu:
  - a. Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
  - b. Korupsi, kolusi dan nepotisme;
  - c. Pelanggaran disiplin pegawai;
2. Pelayanan penanganan Pengaduan tidak berkadar pengawasan yaitu:
  - a. Kritik;
  - b. Saran;
  - c. Keluhan;

### **BAB IV**

#### **PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN**

##### **Pasal 4**

- (1) Pelayanan Penanganan Pengaduan yang bersifat Pengawasan dilakukan oleh inspektorat Kota Denpasar;
- (2) Pelayanan Penanganan Pengaduan yang tidak bersifat Pengawasan dilakukan SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT;
- (3) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja;
- (4) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, 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 5**

Penerima pelayanan pengaduan berhak:

- (1) Penerima pelayanan berhak menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima.
- (2) Penerima pelayanan berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikan.

Penerima pelayanan pengaduan wajib:

- (1) Penerima pelayanan wajib memberikan identitas yang jelas meliputi Nama, Alamat, Nomor KTP, dan identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan
- (2) Penerima pelayanan wajib menyampaikan lokasi/tempat yang diadakan untuk mempermudah pelayanan pengaduan

## **BAB VI**

### **SARANA PENGADUAN**

#### **Pasal 6**

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui Sarana Pengaduan :

- a. Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT;
- b. Surat yang dialamatkan kepada SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT;
- c. Media massa, baik cetak maupun elektronik yang terdapat di Kota Denpasar;
- d. Radio Publik Kota Denpasar;
- e. Website Pemerintah Kota Denpasar yakni <http://pengaduan.denpasarkota.go.id>;
- f. Saluran langsung pada Telepon Pengaduan;
- g. Media Sosial, yakni Facebook (Kota Denpasar) dan Twitter (@Denpasarkota / @Prodenpasar)
- h. Sarana pengaduan berupa Kotak Pengaduan yang disediakan di Gedung Pelayanan Publik dan di tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT;
- i. Tatap muka dengan masyarakat;
- j. Sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

## **BAB VII**

### **PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN**

#### **Pasal 7**

- (1) Tiap-tiap Kepala SKPD / Direktur Perusahaan Daerah / Kepala UPT menetapkan petugas pelaksana pelayanan;
- (2) Petugas pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan;
- (3) Petugas pelaksana pelayanan memiliki tugas :
  - a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
  - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
  - c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
  - d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
  - e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
  - f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Denpasar.

## **BAB VIII**

### **TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN**

#### **Pasal 8**

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima ;
- (2) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain :
  - a. Paling lambat 3 (tiga) 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 selaku pelapor;
  - b. Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
- (3) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja :
  - a. Paling lama 7 (tujuh) 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 selaku pelapor;

- b. Paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

## **BAB IX**

### **LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN**

#### **Pasal 9**

- (1) Tiap-tiap SKPD/Perusahaan Daerah/UPT berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Denpasar selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya.
- (3) Bentuk/form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Walikota ini.

## **BAB X**

### **SEKRETARIAT PENGADUAN**

#### **Pasal 10**

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah, dibentuk Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Denpasar yang berkedudukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar.
- (2) Sekretariat Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) dipimpin OLEH Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar.
- (3) Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi :
  - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
  - b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
  - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah.
  - d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah kepada Walikota, baik secara periodik maupun insidental, dengan tembusan kepada Inspektorat Kota Denpasar.
  - e. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah yang akan disampaikan kepada Gubernur.

- (4) Pembentukan Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Denpasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

## **BAB XI**

### **KETENTUAN LAIN-LAIN**

#### **Pasal 11**

- (1) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT selaku penyelenggara pelayanan berkewajiban mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (2) Dalam keadaan tertentu penerima pelayanan selaku pelapor dapat merahasiakan nama dan identitasnya.
- (3) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (Suku, Agama dan Ras) dan tidak bertanggung jawab.
- (4) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT dapat mengembangkan system penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

## **BAB XII**

### **KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 12**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Denpasar  
pada tanggal 9 Desember 2013



Diundangkan di Denpasar  
pada tanggal 9 Desember 2013

SEKRETARIS DAERAH KOTA DENPASAR,



BERITA DAERAH KOTA DENPASAR TAHUN 2013 NOMOR



LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA DENPASAR  
TANGGAL : 9 Desember 2013  
NOMOR : 45 TAHUN 2013  
TENTANG : PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA  
DENPASAR

PENGADUAN MASYARAKAT

Hari ini,....., tanggal....., saya melakukan pengaduan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Instansi .....<sup>(1)</sup> saat saya melakukan pengurusan.....<sup>(2)</sup>

Isi Pengaduan:

Ket:

1. Diisi nama instansi
2. Diisi tentang urusan pengaduannya

Bila pengaduan anda perlu kami tanggapi mohon dilengkapi dengan data yang dapat kami hubungi:

Nama :  
Alamat :  
No.telp/Hp :  
e\_mail :

