



**BERITA DAERAH KOTA BOGOR**

**Nomor 11 Tahun 2019**

**Seri E Nomor 10**

**PERATURAN WALI KOTA BOGOR  
NOMOR 11 TAHUN 2019**

**TENTANG**

**PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**Diundangkan dalam Berita Daerah Kota Bogor**

**Nomor 10 Tahun 2019**

**Seri E**

**Tanggal 26 Maret 2019**

**SEKRETARIS DAERAH KOTA BOGOR,**

**Ttd.**

**ADE SARIP HIDAYAT  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19600910 198003 1 003**

*Wali Kota Bogor*  
*Provinsi Jawa Barat*

**PERATURAN WALI KOTA BOGOR  
NOMOR 11 TAHUN 2019**

**TENTANG**

**PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALI KOTA BOGOR,**

- Menimbang** : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat telah diatur berdasarkan Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. bahwa setelah dilakukan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat dan agar pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat lebih efektif dan efisien, maka Peraturan Wali Kota sebagaimana pada huruf a perlu disesuaikan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat;

- Mengingat** : 1. 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 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
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 5038);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. 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 beberapa kali diubah 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);

6. 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);
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 Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
10. 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;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

12. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor (Lembaran Daerah Kota Bogor Tahun 2016 Nomor 1 Seri D);

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kota adalah Daerah Kota Bogor.
2. Pemerintah Daerah Kota adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Bogor.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kota.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Bogor.
6. Kepala Perangkat Daerah adalah Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota.
7. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian yang selanjutnya disingkat Diskominfostandi adalah Diskominfostandi Kota Bogor.

8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah BUMD di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota.
9. Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana teknis pada Dinas/Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota.
10. 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.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara dan korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
12. Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran yang selanjutnya disingkat Sibadra adalah aplikasi pelayanan pengaduan berbasis *smartphone* sebagai sarana pengaduan masyarakat, baik layanan umum (keluhan, saran, aspirasi dan pengaduan) maupun permintaan layanan kegawatdaruratan secara *real time*.
13. Penerima pelayanan adalah masyarakat yang melakukan pengaduan terhadap layanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kota selaku pelapor.
14. Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut pengaduan adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada Aparatur Pemerintah terkait berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
15. Pengaduan bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung hambatan dalam pelayanan, korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta pelanggaran disiplin pegawai, mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.

16. Pengaduan tidak bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa kedaruratan, kritik, saran, keluhan, dan pertanyaan yang konstruktif dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.

## **BAB II**

### **ASAS PENANGANAN PENGADUAN**

#### **Pasal 2**

Asas-asas dalam penanganan pengaduan terdiri dari:

- a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan 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 kerja sama yang baik antar Perangkat Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku;
- d. efektivitas 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 sesuai 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, kecuali apabila terdapat hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

### **BAB III RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 3**

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan meliputi:

- a. pelayanan penanganan pengaduan bersifat pengawasan yaitu:
1. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
  2. korupsi, kolusi, dan nepotisme;
  3. pelanggaran disiplin pegawai;
- b. pelayanan penanganan pengaduan tidak bersifat pengawasan yaitu:
1. kedaruratan;
  2. kritik;
  3. saran;
  4. keluhan;
- c. pertanyaan.

### **BAB IV PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN**

#### **Pasal 4**

- (1) Pelayanan penanganan pengaduan yang bersifat pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a dilaksanakan oleh Inspektorat.



- (2) Pelayanan penanganan pengaduan yang tidak bersifat pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b dilaksanakan oleh Perangkat Daerah dan BUMD.
- (3) Setiap Perangkat Daerah dan BUMD berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing Perangkat Daerah dan BUMD.
- (4) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), tiap-tiap Perangkat Daerah dan BUMD 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 pada Perangkat Daerah dan BUMD dengan berpedoman kepada Peraturan Wali Kota ini.

## **BAB V**

### **HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA PELAYANAN**

#### **Pasal 5**

- (1) Penerima pelayanan pengaduan berhak:
  - a. menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diterima;
  - b. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikan.
- (2) Penerima pelayanan pengaduan wajib:
  - a. memberikan identitas yang jelas meliputi nama, alamat, nomor Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) atau identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. menyampaikan lokasi atau tempat yang diadakan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

## **BAB VI SARAN PENGADUAN**

### **Pasal 6**

- (1) Pengaduan dapat disampaikan penerima pelayanan kepada Penyelenggara dengan menggunakan Aplikasi Sibadra yang dilaksanakan oleh Diskominfostandi.
- (2) Selain menyampaikan pengaduan melalui Aplikasi Sibadra, penerima pelayanan dapat melakukan pengaduan melalui layanan yang dimiliki oleh Perangkat Daerah dan BUMD di lingkungan Pemerintah Daerah Kota.
- (3) Sarana pengaduan melalui Aplikasi Sibadra dan layanan pengaduan di Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) akan dilakukan integrasi.

## **BAB VII PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN**

### **Pasal 7**

- (1) Setiap Kepala Perangkat Daerah/Pimpinan BUMD menetapkan petugas pelaksana pelayanan pengaduan.
- (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 pengaduan 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 pengaduan;

- e. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
- f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Diskominfostandi.

## **BAB VIII TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN**

### **Pasal 8**

- (1) Pengaduan masyarakat yang bersifat non kedaruratan yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat Perangkat Daerah dan BUMD terkait yang berwenang, untuk ditanggapi paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Pengaduan masyarakat yang bersifat kedaruratan yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan harus sudah diteruskan kepada pejabat Perangkat Daerah dan BUMD terkait yang berwenang paling lambat 7 (tujuh) menit terhitung sejak pengaduan diterima.
- (3) Bagan alur pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

## **BAB IX TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

### **Pasal 9**

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota dibentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang berkedudukan di Diskominfostandi dan ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

- (2) Tim Koordinasi Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas:
- a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota;
  - b. melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah dan BUMD terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas Perangkat Daerah dan BUMD;
  - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota;
  - d. melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Wali Kota, baik secara periodik maupun insidental dengan tembusan kepada Inspektorat;
  - e. menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota yang disampaikan kepada Gubernur Provinsi Jawa Barat.

## **BAB X KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 10**

Pada saat Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 59 Tahun 2017 tentang Penanganan Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Berita Daerah Kota Bogor Tahun 2017 Nomor 47 Seri E) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

## **Pasal 11**

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bogor  
pada tanggal 26 Maret 2019

**WALI KOTA BOGOR,**  
**Ttd.**  
**BIMA ARYA**

Diundangkan di Bogor  
pada tanggal 26 Maret 2019

**SEKRETARIS DAERAH KOTA BOGOR,**  
**Ttd.**  
**ADE SARIP HIDAYAT**  
**BERITA DAERAH KOTA BOGOR**  
**TAHUN 2019 NOMOR 10 SERI E**

**Salinan sesuai dengan aslinya**  
**KEPALA BAGIAN HUKUM**  
**DAN HAK ASASI MANUSIA,**

**N. HASBHY MUNNAWAR, S.H, M.Si.**  
**NIP. 197209181999011001**



LAMPIRAN PERATURAN WALI KOTA BOGOR

NOMOR : 11 TAHUN 2019

TANGGAL : 26 Maret 2019

TENTANG : PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

**BAGAN ALUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.	
		Masyarakat Pelapor	Verifikator Aplikasi Sibadra (Diskominfotangi)	Admin Perangkat Daerah dan BUMD	Petugas Lapangan Kegawatdaruratan	Petugas Lapangan Pelayanan Publik di Perangkat Daerah dan BUMD	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Menyampaikan pengaduan pelayanan atau kegawatdaruratan melalui Aplikasi Sibadra						Akun aplikasi Sibadra, Foto pengaduan	Maks. 1 menit	Foto, lokasi, jenis pengaduan	
2.	Memverifikasi data pengaduan, apabila tidak valid tidak diproses dan dikembalikan kepada masyarakat, apabila valid dilakukan verifikasi jenis pengaduan						Foto, lokasi, jenis pengaduan	Maks. 1 menit	Pengaduan terverifikasi	
3.	Memverifikasi jenis pengaduan, apakah termasuk pengaduan kegawatdaruratan atau tidak. apabila Ya, laporan pengaduan kegawatdaruratan disampaikan ke admin Perangkat Daerah dan BUMD, serta verifikator melakukan konfirmasi melalui telpon untuk memastikan pengaduan sudah diterima						Pengaduan terverifikasi	Maks. 2 menit	Data lokasi, tipe kejadian yang telah terverifikasi	
4.	Identifikasi kasus darurat dan koordinasi dengan instansi terkait terdekat dengan lokasi kejadian untuk tindak lanjut sesuai prosedur						Pengaduan gawat darurat	Maks. 5 menit	Pengaduan gawat darurat	
5.	Membuat eskalasi dan mengirim instansi terkait, serta melaporkan hasil tindak lanjut kepada Admin Perangkat Daerah dan BUMD						Pengaduan gawat darurat	Min. 10 menit	Laporan hasil tindak lanjut	
6.	Mendisposisi laporan pengaduan layanan umum ke Perangkat Daerah dan BUMD terkait						Diposisi pengaduan	10 menit	daftar pengaduan	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.	
		Masyarakat Pelapor	Verifikator Aplikasi Sibadra (Diskominfotandri)	Admin Perangkat Daerah dan BUMD	Petugas Lapangan Kegawatdaruratan	Petugas Lapangan Pelayanan Publik di Perangkat Daerah dan BUMD	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu		Output
7	Menganalisa disposisi laporan pengaduan layanan umum, apabila tidak sesuai dengan kewenangan/tugas dan fungsi Perangkat Daerah dan BUMD, maka akan dikembalikan ke verifikator Aplikasi Sibadra atau disampaikan kepada Admin Perangkat Daerah lain dan BUMD yang sesuai kewenangan/tugas dan fungsinya						Data pengaduan	Maks. 4 jam	hasil analisa	
8	Menindaklanjuti data pengaduan layanan umum : a ditangani oleh 1 (satu) Perangkat Daerah/BUMD; b yang memerlukan koordinasi dengan Perangkat Daerah/BUMD. Melaporkan hasil tindak lanjut/ menyampaikan jawaban atas pengaduan kepada Admin Perangkat Daerah dan BUMD						Hasil analisa	Maks. 2x8 jam kerja  Maks. 5x8 jam kerja	Data tindak lanjut	
9	Update status hasil tindak lanjut						Foto, laporan hasil tindak lanjut	Min. 30 menit	Update status hasil tindak lanjut	
10	Menerima update status hasil tindak lanjut						Update status hasil tindak lanjut	Min. 5 menit		

**WALI KOTA BOGOR,**

**Ttd.**

**BIMA ARYA**



