



WALI KOTA BOGOR  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN WALI KOTA BOGOR

NOMOR 59 TAHUN 2017

TENTANG

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BOGOR,

- 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 tentang peningkatan pelayanan publik;
- b. bahwa untuk memwadahi aspirasi bagi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Pemerintah Kota Bogor maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukung;
- 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 7873) 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 di Lingkungan Pemerintah 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 adalah Kota Bogor.
2. Pemerintah Daerah 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.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Bogor.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah BUMD di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. Kepala Perangkat Daerah adalah Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah.
8. Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan yang selanjutnya disebut UPT adalah unsur pelaksana teknis pada Dinas/Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
9. 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.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
11. 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;
12. 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;
13. 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.

## **BAB II ASAS 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 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 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:

- 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. kritik;
  - 2. saran;
  - 3. keluhan.

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

#### **Pasal 4**

- (1) Pelayanan penanganan pengaduan yang bersifat pengawasan dilakukan oleh Inspektorat.
- (2) Pelayanan penanganan pengaduan yang tidak bersifat pengawasan dilakukan Perangkat Daerah, BUMD, dan UPT.
- (3) Setiap Perangkat Daerah, BUMD dan UPT berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing Perangkat Daerah.
- (4) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), tiap-tiap Perangkat Daerah, BUMD 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 Perangkat Daerah dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota ini.

**BAB V**  
**HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA PELAYANAN**

**Pasal 5**

- (1) Penerima pelayanan pengaduan berhak:
  - a. menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima;
  - b. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.
- (2) Penerima pelayanan pengaduan wajib:
  - a. memberikan identitas yang jelas meliputi Nama, Alamat, Nomor KTP, dan identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. menyampaikan lokasi/tempat yang diadakan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

**BAB VI**  
**SARANA PENGADUAN**

**Pasal 6**

- (1) 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 Perangkat Daerah, BUMD dan UPT;
  - b. surat yang dialamatkan kepada Perangkat Daerah, BUMD dan UPT;
  - c. media massa, baik cetak maupun elektronik yang terdapat di Kota Bogor;
  - d. radio publik Kota Bogor;
  - e. saluran langsung pada *Call Center* Pengaduan Pemerintah Kota Bogor;
  - f. *website* pengaduan Pemerintah Kota Bogor yakni <http://aspirasi.kotabogor.go.id>;
  - g. media sosial, yakni twitter (@aspirasi\_bogor);
  - h. SMS center pengaduan Pemerintah Kota Bogor melalui nomor 0811-8500411;
  - i. email pengaduan Pemerintah Kota Bogor yakni [aspirasi@kotabogor.go.id](mailto:aspirasi@kotabogor.go.id);
  - j. pengaduan Pemerintah Kota Bogor versi mobile;
  - k. Nomor Tunggal Panggilan Darurat (SOS 112)
  - l. sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.
- (2) Penyelenggara pelayanan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e sampai dengan huruf j dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian.

- b. paling lama 14 (empat belas) hari terhitung sejak pengaduan diterima, Perangkat Daerah 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.
- (5) Dalam melaksanakan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) Perangkat Daerah menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar operasional prosedur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB IX LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN**

### **Pasal 9**

- (1) Setiap Perangkat Daerah/BUMD/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 selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya.
- (3) Bentuk/form rekapitulasi hasil penanganan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

## **BAB X SEKRETARIAT PENANGANAN PENGADUAN**

### **Pasal 10**

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah, dibentuk Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat yang berkedudukan di Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian.
- (2) Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) dipimpin oleh Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian.
- (3) Sekretariat Penanganan Pengaduan memiliki fungsi:
  - a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait dalam rangka penanganan pengaduanyang bersifat lintas Perangkat Daerah;
  - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah.
  - 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 yang akan disampaikan kepada Gubernur.

**BAB XI**  
**KETENTUAN LAIN-LAIN**

**Pasal 11**

- (1) Setiap Perangkat Daerah, BUMD, UPT selaku penyelenggara pelayanan berkewajiban mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (2) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (Suku, Agama dan Ras) dan tidak bertanggung jawab.
- (3) Setiap Perangkat Daerah, BUMD dan UPT dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing Perangkat Daerah dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Wali Kota ini.

**BAB XII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 12**

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 13 November 2017

**WALI KOTA BOGOR,**

**BIMA ARYA**

Diundangkan di Bogor  
pada tanggal 13 November 2017

**SEKRETARIS DAERAH KOTA BOGOR,**

**ADE SARIP HIDAYAT**

BERITA DAERAH KOTA BOGOR  
TAHUN NOMOR 7 SERI E



LAMPIRAN PERATURAN WALI KOTA BOGOR

NOMOR : 59 TAHUN 2017

TANGGAL : 13 November 2017

TENTANG : PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN  
BULAN ..... TAHUN .....  
PERANGKAT DAERAH/BUMD/UPT.....

NO	NO PENGADUAN	TANGGAL TERIMA	DATA PELAPOR	URAIAN PENGADUAN	PETUGAS PENERIMA	HASIL PENANGANAN	STATUS
1.							
2.							
3.							
dst.							

Kepala Perangkat Daerah/BUMD/UPT

