SALINAN
NOMOR 14/E, 2010

PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR 19 TAHUN 2010
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MALANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MALANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka menyesuaikan dengan perkembangan keadaan dan ketentuan peraturan perundang-undangan perlu menyesuaikan Keputusan Walikota Malang Nomor 314 Tahun 2005 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Malang;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Jawa-Timur, Jawa-Tengah, Jawa-Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);

2. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. 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 3846);
4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
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 kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang dengan Kabupaten Daerah Tingkat II Malang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1987 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3354);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
11. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Susunan Organisasi, Pakaian Dinas, Perlengkapan dan Peralatan Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2006 Nomor 1 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 36);
15. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2008 Nomor 1 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 57);
16. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Staf Ahli (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2008 Nomor 1 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 58);
17. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2008 Nomor 2 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 59);

18. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2008 Nomor 3 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 60);
19. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2008 Nomor 4 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 61);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MALANG.**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Malang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Malang.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Timur.
4. Walikota adalah Walikota Malang.
5. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Malang.
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Malang.
7. Inspektur adalah Inspektur Kota Malang.
8. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
9. Bagian Hubungan Masyarakat yang selanjutnya disebut Bagian Humas adalah Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Malang.

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 Malang, meliputi Perusahaan Daerah Air Minum, Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat dan Perusahaan Daerah Rumah Potong Hewan.
12. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut UPT adalah Unit Pelaksana Teknis pada Dinas atau Badan di lingkungan Pemerintah Daerah.
13. Sekolah Negeri adalah Sekolah Dasar Negeri, Sekolah Menengah Pertama Negeri, Sekolah Menengah Atas Negeri, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan/atau bentuk lain yang sederajat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.
14. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat, baik perorangan maupun kelompok, mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah daerah dan/atau pegawai perusahaan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan/atau pelayanan masyarakat.
15. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri.

BAB II
ASAS DAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 2

Asas Penanganan Pengaduan dan Prinsip Penanganan Pengaduan merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.

Pasal 3

Asas Penanganan Pengaduan terdiri dari :

a Asas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
b Asas Persamaan Perlakuan, yakni setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan pelayanan yang adil;
c Asas Keterbukaan, yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan;
d Asas Akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;

e Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan, yakni pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pasal 4

Prinsip Penanganan Pengaduan, terdiri dari :

a. Obyektivitas, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
b. Koordinasi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yeng berwenang dan terkait berdasarkan meknisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
c. Efiktivitas dan Efisiensi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
d. Kehati-hatian, yakni penanganan terhadap suatu pengaduan dilakukan secara berhati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaima ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III
RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan meliputi pengaduan terkait :

a Penyalahgunaan wewenang;
b Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
c Korupsi, kolusi dan nepotisme;
d Pelanggaran disiplin pegawai;
e Pelanggaran terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan.

BAB IV
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 6

(1) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja.

(2) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri 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 PENERIMA PELAYANAN

Pasal 7

(1) Penerima pelayanan berhak menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima.

(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak penerima pelayanan menerima pelayanan.

(3) Penerima pelayanan berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

(4) Penerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

BAB VI
PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 8

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui :

a Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri terkait;

b Surat yang dialamatkan kepada SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri terkait;

c Media Massa baik cetak maupun elektronik yang terdapat di Kota Malang;

d *Website* milik Pemerintah Kota Malang, yakni *www.malangkota.go.id*;

e Melalui layanan *SMS Government*, yakni menyampaikan pengaduan via pesan singkat ke nomor 081.259.77.9999;

f Sarana Pengaduan yang disediakan oleh tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri.

g Sarana atau media lain, dengan memperhatikan aksesabilitas penyelenggara pelayanan.

BAB VII
SARANA PENGADUAN

Pasal 9

(1) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri berkewajiban menyediakan sarana pengaduan, yang sekurang-kurangnya meliputi :

a. Kotak/Loket Pengaduan;
b. Ruang Penanganan Pengaduan;
c. Nomor Telepon Kantor;
d. Nomor *HandPhone* Kepala SKPD/Direktur Perusahaan Daerah/Kepala UPT/ Kepala Sekolah Negeri.

(2) Kotak, Loket dan Ruang Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditempatkan di lokasi yang mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan penerima pelayanan.

(3) Nomor Telepon dan Nomor *HandPhone* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus diumumkan kepada penerima pelayanan.

BAB VIII
PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 10

(1) Tiap-tiap Kepala SKPD/Direktur Perusahaan Daerah/Kepala UPT/Kepala Sekolah Negeri 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 Loket Pengaduan, Ruang Penanganan Pengaduan dan Nomor Telepon Kantor;
b. Melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan yang diterima, baik yang disampaikan melalui surat maupun melalui sarana pengaduan;
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 kepada Sekretariat Pengaduan baik secara periodik maupun secara insidentil apabila dibutuhkan.

BAB IX
WAKTU PENYELESAIAN

Pasal 11

(1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.

(2) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain :

a. Paling lama 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 lama 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 Sekretariat Pengaduan 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 X

MEKANISME PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pengaduan yang Disampaikan secara Langsung kepada SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri

Pasal 12

(1) Petugas pelaksana pelayanan pada SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.

(2) Informasi yang dicatat ke dalam buku register pengaduan sekurang-kurangnya meliputi :

a. Identitas pelapor, terdiri atas nama, alamat, nomor telepon dan tandatangan pelapor;
b. Identitas petugas penerima pengaduan, terdiri atas nama, nomor induk pegawai dan tandatangan petugas;
c. Waktu pengaduan, terdiri atas tanggal, bulan dan tahun saat pengaduan diterima;
d. Uraian pengaduan, terdiri atas keterangan yang dibutuhkan perihal substansi pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan selaku pelapor.
e. Dokumen atau bukti yang mendukung.

(3) Pengaduan yang tidak sesuai dengan kewenangan SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri dikirimkan kepada Sekretariat Pengaduan untuk diteruskan kepada satuan/unit kerja yang berwenang melakukan penanganan sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(4) Pengaduan yang penanganannya merupakan kewenangan SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri penerima pengaduan diteruskan oleh petugas pelaksana pelayanan kepada pejabat yang berwenang pada SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri bersangkutan untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

(5) SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri berkewajiban untuk memberitahukan hasil penyelesaian penanganan pengaduan kepada pelapor atau pihak yang menyampaikan pengaduan.

(6) SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri berkewajiban mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan baik secara periodik maupun secara insidentil apabila dibutuhkan.

Bagian Kedua
Pengaduan yang Disampaikan melalui Media Massa,
Website* milik Pemerintah Kota Malang dan layanan *SMS Government

Pasal 13

(1) Petugas pelaksana pelayanan pada Bagian Humas menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui media massa baik cetak maupun elektronik yang ada di Kota Malang, dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.

(2) Petugas pelaksana pelayanan pada Bagian Humas meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada satuan/unit kerja yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Satuan/unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Bagian Humas.

(4) Bagian Humas mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), melalui media massa baik cetak maupun elektronik, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

Pasal 14

(1) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui *website* Pemerintah Kota Malang, dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.

(2) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada satuan/unit kerja yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Satuan/unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika.

(4) Dinas Komunikasi dan Informatika mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), melalui media *website* Pemerintah Kota Malang, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

Pasal 15

(1) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui layanan *SMS Government*, dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.

(2) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada satuan/unit kerja yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Satuan/unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika.

(4) Dinas Komunikasi dan Informatika menyampaikan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), melalui pengiriman pesan singkat kepada penerima pelayanan selaku pelapor, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

BAB XI
LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 16

(1) Tiap-tiap SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri 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 Sekretariat Pengaduan selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.

(3) Bentuk/form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Walikota ini.

BAB XII
SEKRETARIAT PENGADUAN

Pasal 17

(1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah, dibentuk Sekretariat Pengaduan yang berkedudukan di Sekretariat Daerah dan dipimpin oleh Sekretaris Daerah.

(2) 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 insidentil, dengan tembusan kepada Inspektur;

e menyiapkan bahan laporan penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah yang akan disampaikan kepada Gubernur.

(3) Pembentukan Sekretariat Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB XIII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 18

(1) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri 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, UPT dan Sekolah Negeri dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

BAB XIV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Dengan berlakunya Peraturan Walikota ini, maka Keputusan Walikota Malang Nomor 314 Tahun 2005 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Malang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 20

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 3 Mei 2010

WALIKOTA MALANG,

ttd.

Drs. PENI SUPARTO, M.AP

Diundangkan di Malang
pada tanggal 3 Mei 2010

SEKRETARIS DAERAH KOTA MALANG,

ttd.

Drs. BAMBANG DH. SUYONO, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19520620 198002 1 002

BERITA DAERAH KOTA MALANG TAHUN 2010 NOMOR 14 SERI E

Salinan sesuai aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

DWI RAHAYU, SH, M.Hum.
Pembina
NIP. 19710407 199603 2 003

LAMPIRAN PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR : 19 TAHUN 2010
TANGGAL : 3 MEI 2010

REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN BULAN ..... TAHUN .....

DINAS/BADAN/KANTOR/PERUSAHAAN DAERAH/UPT/SEKOLAH ……

NO	NOMOR REGISTER	TANGGAL TERIMA	DATA PELAPOR	URAIAN PENGADUAN	PETUGAS PENERIMA	HASIL PENANGANAN	KET.

KEPALA/DIREKTUR .....

WALIKOTA MALANG,

ttd.

Drs. PENI SUPARTO, M.AP

Salinan sesuai aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

DWI RAHAYU, SH, M.Hum.
Pembina
NIP. 19710407 199603 2 003