



WALIKOTA LANGSA

PERATURAN WALIKOTA LANGSA NOMOR 44 TAHUN 2017

TENTANG

UNIT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA LANGSA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

WALIKOTA LANGSA,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka penyediaan pelayanan masyarakat untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di Lingkungan Pemerintah Kota Langsa, perlu diatur sarana dan mekanisme dalam pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu menetapkan Peraturan Walikota Langsa tentang Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Langsa.

- Mengingat :**
1. 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);
 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
 3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Langsa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4110);
 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Menjadi Undang-

- Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5698);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, 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);
 8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 11. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014;
 12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 13. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
 14. Qanun Kota Langsa Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Langsa (Lembaran Daerah Kota Langsa Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Kota Langsa Nomor 614).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA LANGSA TENTANG UNIT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA LANGSA.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Langsa.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintahan Kota Langsa.
3. Walikota adalah Walikota Langsa.
4. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Langsa.
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah Kota Langsa.
6. Pemantauan adalah proses penilaian kemajuan suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
7. Unit Layanan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat ULPMas adalah wadah yang dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.
8. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat yang disampaikan melalui ULPMas karena adanya ketidakpuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.
9. Pengaduan bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung hambatan pelayanan, korupsi, kolusi dan nepotisme, pelanggaran disiplin pegawai, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/daerah/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan.
10. Pengaduan tidak bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung informasi berupa kritik, saran yang konstruktif dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan.
11. Pelapor adalah masyarakat yang memberikan laporan tentang penyelenggaraan pemerintahan melalui ULPMas.
12. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
13. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi ULPMas untuk dilaksanakan dan ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

BAB II

Pasal 2

Dengan Peraturan ini dibentuk Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Langsa

BAB III

MAKSUD, TUJUAN, DAN PRINSIP

Bagian Kesatu

Maksud Dan Tujuan

Pasal 3

- (1) ULPMas dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
- (2) ULPMas ini bertujuan:
 - a. menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
 - b. meningkatkan mutu layanan terhadap masyarakat;
 - c. membangun ...

- c. membangun integritas Pejabat/Pegawai yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
- d. meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan publik atas penyelenggaraan layanan di Pemerintah Kota.

Bagian Kedua Prinsip Dasar

Pasal 4

Prinsip ULPMas dalam penanganan pengaduan meliputi :

- 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 kerja sama yang baik antar perangkat daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektif dan efisien, yaitu kegiatan penanganan pengaduan dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan perundang-undangan;
- f. objektif, yaitu penanganan pengaduan dilaksanakan berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. proporsional, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. rahasia, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai ketentuan yang berlaku, kecuali terdapat hak atau kewajiban profesional yang diatur secara hukum untuk mengungkapkannya.

BAB IV RUANG LINGKUP

Pasal 5

Ruang lingkup layanan pengaduan masyarakat meliputi :

- (1) Pengaduan yang bersifat pengawasan, berupa :
 - a. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
 - b. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
 - c. pelanggaran disiplin pegawai.
- (2) Pengaduan tidak bersifat pengawasan, berupa :
 - a. kritik;
 - b. saran; dan
 - c. keluhan.

Pasal 6

- (1) Pengaduan yang bersifat pengawasan ditindaklanjuti oleh Inspektorat.
- (2) Pengaduan yang tidak bersifat pengawasan ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah terkait.

- (3) Tindak lanjut terhadap pengaduan sebagaimana tersebut pada ayat (1) dan ayat (2), dilaksanakan sesuai kewenangan perangkat daerah dan ketentuan yang berlaku.

BAB V KEDUDUKAN, TUGAS, FUNGSI DAN WEWENANG

Pasal 7

ULPMas berkedudukan di Inspektorat dan bertanggung jawab kepada Walikota.

Pasal 8

ULPMas mempunyai tugas melaksanakan layanan terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

Pasal 9

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, ULPMas mempunyai fungsi :

1. penyusunan mekanisme layanan pengaduan;
2. pengadministrasian pengaduan, yaitu menerima, mencatat dan mengarsipkan pengaduan;
3. verifikasi laporan pengaduan;
4. pendistribusian sesuai kewenangan penanganan pengaduan;
5. koordinasi dengan perangkat daerah terkait untuk tindak lanjut pengaduan; dan
6. pelaporan atas tindak lanjut pengaduan.

Pasal 10

Dalam mendukung tugas dan fungsinya, ULPMas memiliki wewenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkait dan dukungan dokumen yang dibutuhkan mengenai suatu pengaduan yang disampaikan.

Pasal 11

Untuk melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang ULPMas, dibentuk Tim Pelaksana yang ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

BAB VI PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 12

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan laporan pengaduan kepada ULPMas melalui :
- a. secara langsung dengan mengisi format pengaduan yang disediakan oleh ULPMas;
 - b. pengiriman surat yang dialamatkan ke ULPMas pada kantor Inspektorat;
 - c. *website* Inspektorat yaitu inspektorat.langsakota.go.id;
 - d. *email* Inspektorat yaitu inspektorat@langsakota.go.id.

(2) Penyampaian ...

- (2) Penyampaian laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilengkapi dengan identitas pelapor yang jelas, dan informasi pengaduan yang lengkap terkait objek yang diadukan dan lokasi kejadian;
- (3) Identitas pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa fotocopi KTP/SIM/Passport/identitas lain yang dapat dipertanggungjawabkan serta dapat disertai dengan nomor kontak yang dapat dihubungi;
- (4) Informasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disertai dengan fotocopi dokumen-dokumen pendukung lainnya yang terkait objek pengaduan;
- (5) Untuk penyampaian pengaduan melalui *website* dan *email*, maka data dan dokumen disampaikan dalam bentuk *scanning*.

Pasal 13

Identitas pelapor dijamin kerahasiaannya dalam proses penanganan pengaduan.

BAB VII PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 14

- (1) ULPMas melakukan penanganan pengaduan terhadap laporan pengaduan yang memiliki data dan informasi awal yang lengkap.
- (2) Dalam hal terdapat kekurangan dalam laporan pengaduan, maka ULPMas akan memberitahu kepada pelapor untuk melengkapi pengaduan.
- (3) Apabila laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dilengkapi dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya pemberitahuan dari ULPMas, maka pelapor dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 15

- (1) Dalam hal laporan pengaduan dinyatakan lengkap, ULPMas segera melakukan identifikasi, klarifikasi dan verifikasi laporan pengaduan.
- (2) Berdasarkan hasil verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ULPMas akan menetapkan bahwa :
 - a. pengaduan bersifat pengawasan akan ditindaklanjuti oleh APIP untuk dilakukan pemeriksaan;
 - b. pengaduan tidak bersifat pengawasan akan diteruskan ke perangkat daerah terkait untuk ditindaklanjuti.
- (3) Setiap perangkat daerah wajib menindaklanjuti laporan pengaduan yang diterima sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- (4) Setiap perangkat daerah menyampaikan tanggapan atas pengaduan yang diterima kepada Walikota melalui ULPMas paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima dari ULPMas.
- (5) ULPMas menginformasikan hasil penanganan pengaduan kepada penerima layanan pengaduan selaku pelapor paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima.

Pasal 16

Penanganan pengaduan dilaksanakan oleh seluruh penyelenggara

layanan ...

layanan dengan mengedepankan prinsip-prinsip dasar penanganan pengaduan.

BAB VIII
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 17

- (1) Setiap perangkat daerah berkewajiban menyampaikan laporan tindak lanjut penanganan pengaduan yang diterima secara bulanan kepada Walikota melalui ULPMas paling lambat tanggal 10 (sepuluh) setiap bulannya.
- (2) ULPMas menyampaikan laporan bulanan dan laporan tahunan kepada Walikota.
- (3) Laporan bulanan dan laporan tahunan sebagaimana di maksud pada ayat (2) disampaikan dalam bentuk rekapitulasi hasil penanganan pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat jumlah dan macam pengaduan yang diterima dan ditangani.

BAB IX
PEMBIAYAAN

Pasal 18

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kota (APBK).

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Langsa
pada tanggal 30 Nopember 2017 M
11 Rabiul Awal 1439H

U. A. WALIKOTA LANGSA, *W*

U. A.
USMAN ABDULLAH

Diundangkan di Langsa
pada tanggal 30 Nopember 2017 M
11 Rabiul Awal 1439 H

S. T. SEKRETARIS DAERAH KOTA LANGSA *S. T.*

S. T.
SYAHRUL THAIB