



ARSIP

KPDE

WALIKOTA AMBON
PROVINSI MALUKU

PERATURAN WALIKOTA AMBON
NOMOR - 14 TAHUN 2016

TENTANG

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ELEKTRONIK
KOTA AMBON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA AMBON ,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka kepastian hukum, penyediaan pelayanan publik, perlu diatur mekanisme penyelenggaraan pengaduan dimaksud;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, dipandang perlu menetapkan Layanan Pengaduan Secara Elektronik Masyarakat Kota Ambon dengan Peraturan Walikota.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat II dalam Wilayah Daerah Swatantra Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Nomor 80 Tahun 1957) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Nomor Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1654)
 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 4846);
 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 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 di ubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1955 tentang Pembentukan Kota Ambon Sebagai Daerah Yang Berhak Mengatur dan Mengurus Rumah Tangganya Sendiri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 809);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Ambon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3137);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
10. 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);
11. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government ;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
13. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
14. Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Kota Ambon (Lembaran Daerah Kota Ambon Tahun 2008 Nomor 10 Seri D Nomor 03, Tambahan Lembaran Daerah Kota Ambon Nomor 233).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA AMBON TENTANG LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ELEKTRONIK KOTA AMBON**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

- a. Kota adalah Kota Ambon.
- b. Pemerintah Kota adalah Walikota Ambon dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
- c. Walikota adalah Walikota Ambon.
- d. Perangkat Daerah, adalah unsur pembantu Walikota dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang terdiri dari Sekretariat Kota, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, dan Kelurahan.

- e. Aparat Pemerintah Daerah, adalah setiap aparat dalam perangkat daerah yang melaksanakan sebagian tugas pemerintahan dan atau bertugas melaksanakan pelayanan kepada setiap orang, instansi, kelompok atau masyarakat, dunia usaha dan organisasi profesi baik negeri maupun swasta;
- f. Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik Kota Ambon yang selanjutnya disebut *LPMSE* adalah wadah yang dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- g. Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat melalui media SMS maupun email, karena ketidakpuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- i. Pengadu adalah masyarakat yang memberikan laporan tentang penyelenggaraan pemerintahan melalui *LPMSE*.
- j. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.

BAB II AZAS, SIFAT DAN TUJUAN

Pasal 2

Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pasal 3

Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik merupakan kegiatan operasional Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Ambon.

Pasal 4

Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik bertujuan untuk meningkatkan mutu sistem pelayanan publik.

BAB III TUGAS, FUNGSI DAN WEWENANG

Pasal 5

Tugas Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik adalah menerima aduan, mencatat aduan, menelaah aduan, mengonfirmasi aduan, menyalurkan aduan, mengarsipkan aduan dan memberikan laporan kepada Walikota.

Pasal 6

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik mempunyai fungsi :

- a. Menerima pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik;
- b. Memilah dan memilih laporan pengaduan masyarakat serta didistribusikan pada perangkat daerah atau instansi terkait;
- c. Melakukan koordinasi dengan perangkat daerah atau instansi terkait, untuk meminta tanggapan atas pengaduan masyarakat;
- d. Menyampaikan respon dari perangkat daerah atau instansi terkait kepada pengadu.

Pasal 7

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik mempunyai wewenang meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pengadu, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai suatu pengaduan yang disampaikan.

BAB IV PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 8

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik.

Pasal 9

- (1). Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 memuat materi pengaduan dan didukung bukti.
- (2). Identitas pengadu dapat dirahasiakan.

BAB V MEKANISME LPMSE

Pasal 10

- (1). Mekanisme kerja LPMSE, menerima pengaduan berasal dari masyarakat melalui Media *Short Message Service* (SMS) dan Kritik dan Saran pada Situs Resmi Pemerintah Kota Ambon (www.ambon.go.id) dan Layanan Kotak Informasi;
- (2). Nomor Kontak pengaduan melalui SMS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah 08114706999;
- (3). Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dicatat, ditelaah, diklarifikasi dan disampaikan kepada perangkat daerah atau instansi terkait untuk memperoleh tanggapan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja;

- (4). Tanggapan dari perangkat daerah atau instansi terkait disampaikan ke pengadu melalui Media SMS;
- (5). Bagan atau alur mekanisme kerja LPMSE, tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VI TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 11

- (1). Proses pencatatan, kemudian didistribusikan ke Pejabat dan perangkat daerah
- (2). Pejabat Daerah menerima notifikasi SMS terkait perihal dan isi pesan pengaduan, Perangkat Daerah menerima notifikasi SMS yang mengarah ke website *esurat.ambon.go.id*;
- (3). Perangkat Daerah melakukan Telaahan dan klarifikasi untuk memberikan tanggapan/jawaban ke Pengadu;
- (4). Tanggapan dari perangkat daerah atau instansi terkait disampaikan melalui website *esurat.ambon.go.id*, yang kemudian diteruskan oleh Admin ke pengadu serta notifikasi ke Pejabat Daerah melalui Media SMS atau email (bagi pengaduan yang dikirim lewat media email);
- (5). Bagan atau alur mekanisme kerja Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik, tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VII SISTEM PELAPORAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 12

- (1). Data Rekapitulasi Layanan Pengaduan Masyarakat disampaikan setiap bulan kepada Sekretaris Kota Ambon.
- (2). Data Rekapitulasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat mengenai jumlah Pengaduan Masyarakat dan Perangkat Daerah yang menanganinya.

BAB VIII PEMBIAYAAN

Pasal 13

Kegiatan Operasional Layanan Pengaduan Masyarakat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Ambon.

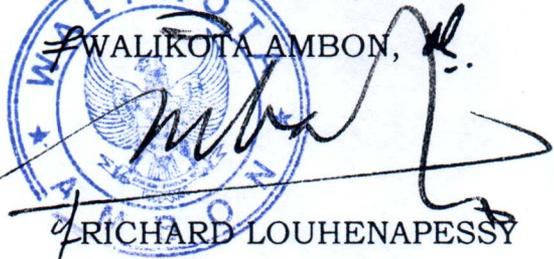
BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ambon
pada tanggal *28 Januari* 2016


WALIKOTA AMBON,

RICHARD LOUHENAPESSY

Diundangkan di Ambon
pada tanggal *28 Januari* 2016

SEKRETARIS KOTA AMBON



ANTHONY GUSTAF LATUHERU

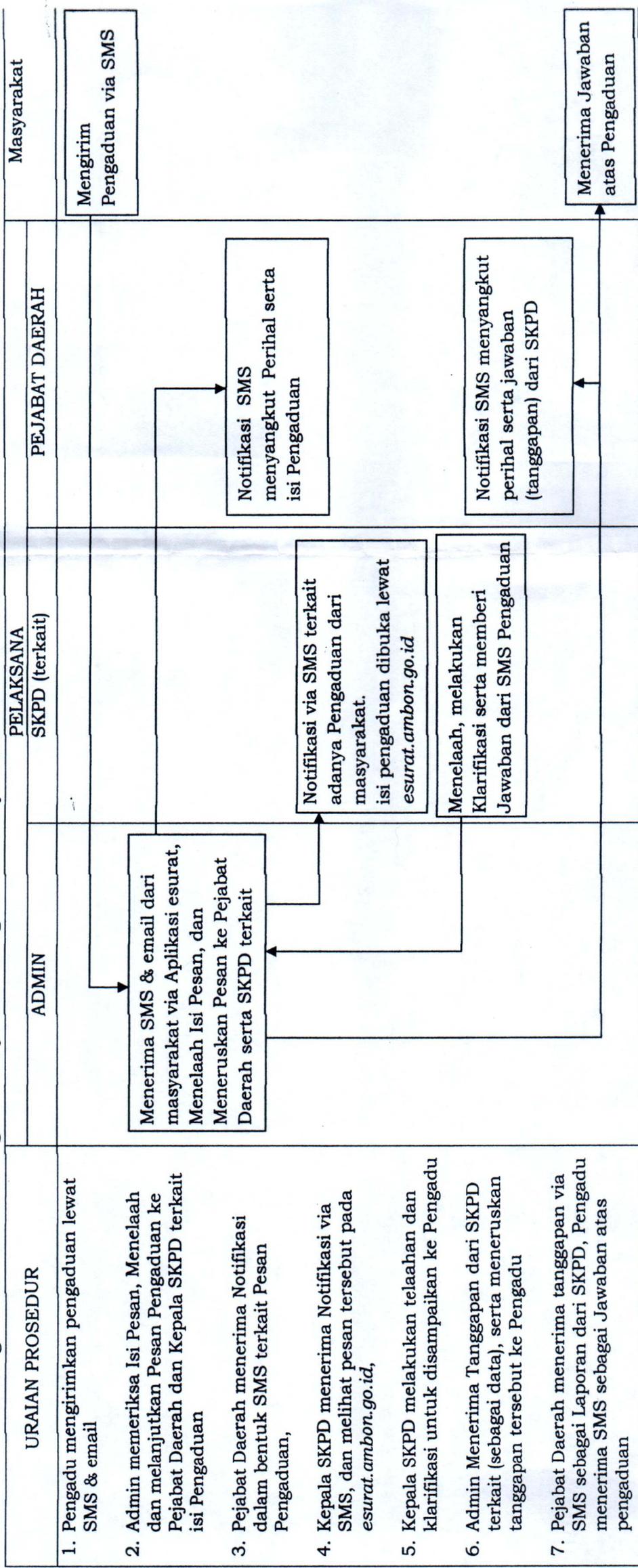
BERITA DAERAH KOTA AMBON TAHUN 2016 NOMOR *14*

Lampiran : Peraturan Walikota Ambon

Nomor : 14

Tanggal : 28 Januari 2016

Tentang : Prosedur Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik



WALIKOTA AMBON, d.



RICHARD LOUHENAPESY