WALIKOTA PADANG PANJANG
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN WALIKOTA PADANG PANJANG
NOMOR 45 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN LAPOR WALI DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PADANG PANJANG

WALIKOTA PADANG PANJANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan yang mendukungnya;

b. bahwa pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Lapor Wali di Lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 19 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 962);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);

3. 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 Undang Republik Indonesia Nomor 4150);

4. Undang...

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

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 diubah beberapakali 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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 560I);

7. 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 Reptrblik Indonesia Nomor 3866);

8. 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);

9. 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);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 nomor 73 (Tamhahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2019 tentang Perencanaan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2020;

MEMUTUSKAN…

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN LAPOR WALI DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PADANG PANJANG

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:
1. Daerah adalah Kota Padang Panjang.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Padang Panjang.
4. Walikota adalah Walikota Padang Panjang.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Padang Panjang.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan dan Kecamatan pada Pemerintah Kota Padang Panjang.
7. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online yang selanjutnya dikenal dengan LAPOR WALI adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
11. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu/pelapor kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran prosedur oleh penyelenggara.
12. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat adalah tahapan-tahapan yang meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan laporan.
13. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku.
14. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan informasi mengenai keberadaan identitas terlapor, yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila terjadinya pelanggaran pelayanan publik.
15. Klarifikasi adalah proses tindak lanjut atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan pada proporsi yang sebenarnya kepada terlapor.
16. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat kepada OPD dan/atau terlapor untuk diproses.
17. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Inspektorat.
18. Terlapor adalah penyelenggara Negara atau aparatur pemerintahan yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran di Lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang.
19. Media Sosial adalah layanan jejaring sosial dan mikrobolog daring yang

memungkinkan penggunaannya untuk mengirim dan membaca pesan.
20. Status selesai adalah apabila OPD yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
21. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
22. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik dimaksudkan sebagai acuan bagi semua OPD dalam pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3

Tujuan penyusunan peraturan walikota ini sebagai berikut:
a. pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
b. Penyelenggara membikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
c. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelesaian laporan masyarakat; dan
d. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup peraturan ini meliputi:
a. penyampaian pengaduan;
b. penerimaan/pencatatan pengaduan;
c. disposisi pengaduan;
d. pemeriksaan pengaduan;
e. penyelesaian/tindak lanjut pengaduan;
f. pelaporan; dan
g. pengarsipan.

BAB IV
PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

(1) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan pengaduan masyarakat.

(2) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
   a. kepastian hukum, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;

b. obyektivitas…

b. obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
c. efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga waktu dan biaya;
d. akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindaklanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
e. kerahasiaan, bahwa penanganan pengaduan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
f. transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai· dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
g. cepat, bahwa penanganan pengaduan masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan yang berlaku;
h. tidak diskriminatif, bahwa pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.
i. Independen, yaitu bebas, netral atau tidak memihak; dan
j. Tidak memungut biaya, yaitu tidak memungut imbalan dalam bentuk apapun.

BAB II
BENTUK PENGADUAN

Pasal 6

(1) Bentuk pengaduan masyarakat meliputi:
a. pengaduan lisan, merupakan penyampaian pengaduan secara langsung melalui datang langsung dan/atau telepon; dan
b. pengaduan tertulis, merupakan penyampaian laporan pengaduan melalui surat, faximilie, email, media cetak dan/atau media elektronik, yaitu melalui pengaduan *online* melalui sarana pengaduan teknologi informasi yaitu melalui:
   1. website (lapor-wali.padangpanjang.go.id) dan elektronik mail/e-mail (walikota@padangpanjang.go.id); dan
   2. SMS/Whatsapp 08116690112.

(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan ditampilkan di website pengaduan untuk ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah.

BAB VI
MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Mekanisme Penanganan Pengaduan

Paragraf 1
Penyampaian Pengaduan

Pasal 7

(1) Pelapor yang berhak menyampaikan pengaduan adalah individu atau kelompok masyarakat maupun badan hukum yang terganggu atas layanan Pemerintah Kota Padang Panjang.

(2) Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Perangkat Daerah, baik dalam bentuk lisan

dan/atau tertulis

Paragraf 2
Tata Cara Pengaduan

Pasal 8

(1) Mekanisme penerimaan pengaduan Lapor Wali:
a. penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pengadu/pelapor;
b. penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
c. disposisi pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada OPD;
d. pelaksanaan pemantauan pengaduan yang sudah didisposisi; dan
e. apabila pengaduan dapat diselesaikan Tim Pengelola Lapor Wali tidak perlu diteruskan ke Perangkat Daerah.

(2) Mekanisme penerimaan pengaduan melalui disposisi Tim Pengelola Lapor Wali maupun langsung ke Perangkat Daerah:
a. penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
b. penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
c. penyelesaian pengaduan meliputi penyampaian penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, menjawab melalui sistem Lapor Wali, pemberian informasi kepada pelapor, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan; dan
d. melaporkan setiap penyelesaian pengaduan kepada Walikota.

Paragraf 3
Syarat-Syarat Pengaduan

Pasal 9

(1) Pengaduan secara lisan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
a. menyebutkan nama, alamat lengkap, nomor identitas dan nomor kontak yang dapat dihubungi; dan
b. uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi data pendukung.

(2) Pengaduan secara tertulis dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:
a. non elektronik; dan
b. elektronik.

(3) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dilengkapi dengan persyaratan sebagai berikut:
a. nama dan alamat lengkap yang dilengkapi dengan fotokopi identitas dan nomor kontak yang dapat dihubungi; dan
b. uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi data pendukung.

Paragraf 4
Waktu Penyampaian Pengaduan

Pasal 10

(1) Pengaduan pelaporan yang berbentuk lisan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf a dapat disampaikan pada hari kerja.

(2) Pengaduan pelaporan yang berbentuk tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b dapat disampaikan pada hari kerja dan diluar hari kerja.

Bagian Kedua
Penerimaan dan Pencatatan

Pasal 11

(1) Penerimaan dan pencatatan pengaduan secara lisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan

(2) Penerimaan dan pencatatan pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b meliputi data pengaduan, data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.

Bagian Kedua
Disposisi

Pasal 12

(1) Disposisi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf c dilakukan terhadap pengaduan secara lisan dan pengaduan secara tertulis.

(2) Disposisi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf c disampaikan kepada Perangkat Daerah terkait berdasarkan substansi pengaduan.

Bagian Keempat
Pemeriksaan

Pasal 13

(1) Perangkat Daerah dan yang diadukan melakukaan telaah mengenai aduan terkait.

(2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak disposisi diterima Perangkat Daerah.

(3) Pengaduan yang telah ditelaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan klarifikasi kepada pelapor.

(4) Pengaduan berkaitan dengan substansi aduan dapat dilakukan pemeriksaan lapangan.

Bagian Kelima
Penyelesaian Pengaduan

Pasal 14

(1) Penyelesaian laporan pengaduan oleh Perangkat Daerah dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

(2) Admin penghubung Perangkat Daerah menyusun tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat.

(3) Tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan.

(4) Tanggapan atas laporan pengaduan dikirmkan kepada pelapor melalui aplikasi Lapor Wali dan atau surat paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke admin penghubung Perangkat Daerah.

(5) Admin…

(5) Admin penghubung Perangkat Daerah terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah masing-masing.

(6) Dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, maka Perangkat Daerah wajib memberikan informasi perkembangan penyelesasian pengaduan.

(7) Perangkat Daerah wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

(8) Penyelesaian pengaduan dapat lebih dari 30 (tiga puluh) hari kerja apabila:
a. belum tersedianya anggaran; dan
b. diluar kewenangan Pemerintah Daerah.

Bagian Keenam
Tindak Lanjut Penyelesaian

Pasal 15

Pelaksanaan tindak lanjut pengaduan:
a. Perangkat Daerah terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya;
b. Perangkat Daerah menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
c. Tanggapan atas laporan pengaduan dikirmkan kepada pengadu melalui aplikasi Lapor Wali paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Perangkat Daerah;
d. Apabila diperlukan dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait lainnya; dan
e. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah, maka Perangkat Daerah berkewajiban menginformasikannya ke Tim Pengelola Lapor Wali.

Bagian Ketujuh
Pelaporan

Pasal 16

(1) Perangkat Daerah wajib menyusun dan melaporkan hasil pemeriksaan atas pengaduan yang diterimanya kepada Walikota melalui Tim Pengelola Lapor Wali.

(2) Tim Pengelola Lapor Wali melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

(3) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi kategori pengaduan, jumlah pengaduan dan tindak lanjut.

(4) Hasil monitoring dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 17

Laporan pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dipublikasikan sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas.

BAB VII
KELEMBAGAAN

Bagian Kesatu
Tim Pengelola

Pasal 18

(1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui wadah Layanan Lapor Wali.

(2) Untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan di Daerah, maka Walikota membentuk Tim sebagai Pengelola Pengaduan.

(3) Perangkat Daerah menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota Tim Pengelola Lapor Wali sebagai Admin Penghubung.

(4) Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Bagian Kedua
Tugas Tim Pengelola Layanan Lapor Wali

Pasal 19

Tim Pengelola Lapor Wali mempunyai tugas:
a. melakukan pengelolaan setiap pengaduan;
b. meneruskan pengaduan kepada Admin Penghubung Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan OPD; dan
d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala setiap 3 bulan sekali meliputi jumlah pengaduan yang diterima, pengaduan yang diselesaikan, dan pengaduan yang tidak terselesaikan, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

Bagian Ketiga
Tugas Admin Penghubung

Pasal 20

Admin penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (3) mempunyai tugas:
a. melaporkan pengaduan yang diterima langsung dan atau melalui Tim pengelola Pengaduan kepada Kepala Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
b. menyampaikan pengaduan langsung yang diterima Perangkat Daerah dan hasil penyelesaian pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan;
c. memberikan informasi perkembangan penyelesaian pengaduan paling lama 10 hari kerja sejak pengaduan diterima Perangkat Daerah; dan
d. menginput jawaban Perangkat Daerah atas pengaduan yang disampaikan melalui Tim Pengelola Pengaduan.

Bagian Keempat
Hak dan Kewajiban Pelapor

Paragraf 1
Hak Pelapor

Pasal 21

Pelapor mempunyai hak:
a. mengelola kebenaran isi standar pelayanan;
b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
d. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan publik;
e. memberitahukan kepada OPD untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
f. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada atasan penyelenggara; dan
g. mendapat pelayanan yang berkualitas, sepat, tepat, tertib, dan tuntas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Paragraf 2
Kewajiban Pelapor

Pasal 22

Pelapor memiliki kewajiban sebagai berikut:
a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam prosedur pelayanan;
b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik;
c. berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
d. mengikuti ketentuan Undang-Undang tentang Informasi dan Teknologi Informatika.

BAB VIII
EVALUASI

Pasal 23

(1) Inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan.

(2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk survei kepuasan pelayanan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Padang Panjang
pada tanggal 10 September2020

WALIKOTA PADANG PANJANG,

dto

FADLY AMRAN

Diundangkan di Padang Panjang
pada tanggal 10 September 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA PADANG PANJANG,

dto

SONNY BUDAYA PUTRA

BERITA DAERAH KOTA PADANG PANJANG TAHUN 2020 NOMOR 46