



SALINAN

WALIKOTA MATARAM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
PERATURAN WALIKOTA KOTA MATARAM
NOMOR : 8 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MATARAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MATARAM,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan keterpaduan dan harmonisasi penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram, diperlukan adanya perangkat hukum yang mengatur tata cara penyampaian pengaduan masyarakat dan tindak lanjut penanganannya, sebagai upaya untuk menciptakan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yang diatur dengan Peraturan Walikota;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Mataram (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3531);
2. 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 4864);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram (Lembaran Daerah Kota Mataram Tahun 2016 Nomor 1 Seri D);

MEMUTUSKAN :

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

BAB I KETENTUAN MUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Mataram.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Mataram.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Mataram.
6. Inspektur adalah Kepala Inspektorat Kota Mataram.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.
8. Bagian Humas dan Protokol adalah Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Mataram.
9. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut UPT adalah Unit Pelaksana Teknis pada Dinas atau Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
10. Sekolah Negeri adalah Sekolah Dasar Negeri dan Sekolah Menengah Pertama Negeri atau bentuk lain yang sederajat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.
11. 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.
12. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
13. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, kritik, saran, gagasan, atau keluhan pengaduan yang bersifat membangun.
14. 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.

15. 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.
16. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di Perangkat Daerah, UPT dan Sekolah Negeri.

BAB II ASAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 2

Asas penanganan pengaduan masyarakat merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat.

Pasal 3

Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri dari :

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan 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 pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan

- 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

Pasal 4

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;
 - 4. penyalahgunaan wewenang;
 - 5. kepegawaian/ketenagakerjaan;
 - 6. pertanahan/perumahan dan lingkungan hidup; dan
 - 7. tatalaksana/regulasi.
- b. pelayanan penanganan pengaduan tidak bersifat pengawasan, yaitu :
 - 1. kritik;
 - 2. saran; dan
 - 3. keluhan.

BAB IV PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Perangkat Daerah, UPT dan Sekolah Negeri berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat pada masing-masing satuan/unit kerja.
- (2) Pelayanan penanganan pengaduan yang bersifat pengawasan dilakukan oleh Inspektorat.
- (3) Pelayanan penanganan pengaduan yang tidak bersifat pengawasan dilakukan oleh Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri yang bersangkutan.

Pasal 6

Pelayanan penanganan pengaduan dilakukan oleh setiap Perangkat Daerah, UPT dan Sekolah Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dengan menyediakan sarana pengaduan, mengangkat petugas pelaksana pelayanan yang kompeten, serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan dengan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

BAB V
HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA PELAYANAN

Pasal 7

Penerima pelayanan 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; dan
- c. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

Pasal 8

Penerima pelayanan berkewajiban untuk :

- a. memberikan identitas yang jelas meliputi nama, alamat, nomor KTP dan identitas lainnya yang dapat dipertanggung jawabkan; dan
- b. menyampaikan lokasi/tempat yang diadukan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

BAB VI
PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 9

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui :

- a. penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada Perangkat Daerah, UPT dan Sekolah Negeri;
- b. penyampaian secara tertulis melalui Surat yang ditujukan kepada Perangkat Daerah, UPT dan Sekolah Negeri;
- c. media massa, baik cetak maupun elektronik;
- d. saluran langsung pada telepon pengaduan dan Layanan *SMS* dan *MMS Government*, yakni menyampaikan pengaduan via telepon/pesan singkat ke nomor *Call Center* 08811388444;
- e. sarana pengaduan berupa kotak pengaduan yang disediakan di tempat-tempat pelayanan publik dan di setiap Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri;
- f. *website* Pemerintah Daerah, www.mataramkota.go.id;
- g. tatap muka dengan masyarakat;
- i. sarana pengaduan yang disediakan oleh Perangkat Daerah, UPT dan Sekolah Negeri; dan
- j. sarana atau media lain, dengan memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

BAB VII SARANA PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Perangkat 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; dan
 - d. nomor telepon seluler Kepala Perangkat 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 telepon seluler sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diumumkan kepada penerima pelayanan.

BAB VIII PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 11

- (1) Kepala Perangkat 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; dan
- f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan baik secara periodik maupun secara insidental apabila dibutuhkan.

BAB IX WAKTU PENYELESAIAN

Pasal 12

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1x24 (satu kali dua puluh empat) 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; dan
 - 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 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; dan
 - 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

Pasal 13

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan, dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan Walikota ini.
- (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; dan
 - e. dokumen atau bukti yang mendukung.
- (3) Pengaduan yang tidak sesuai dengan kewenangan Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri dikembalikan kepada petugas pelaksana untuk diteruskan kepada Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri yang berwenang melakukan penanganan sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya sesuai ketentuan perundang-undangan.
- (4) Pengaduan yang penanganannya merupakan kewenangan Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri diteruskan oleh petugas pelaksana pelayanan kepada pejabat yang berwenang pada Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri bersangkutan untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri berkewajiban untuk memberitahukan hasil penyelesaian penanganan pengaduan kepada pelapor atau pihak yang menyampaikan pengaduan.
- (6) Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri berkewajiban mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan baik secara periodik maupun secara insidental apabila dibutuhkan.

Bagian Kedua
Pengaduan yang Disampaikan melalui Media Massa

Pasal 14

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Bagian Humas dan Protokol menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui media massa baik cetak maupun elektronik, dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan pada Bagian Humas dan Protokol meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Bagian Humas dan Protokol.
- (4) Bagian Humas dan Protokol 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.

Bagian Ketiga
Pengaduan yang Disampaikan melalui Media Lainnya

Pasal 15

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika dan menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui media lainnya, seperti : Kotak Surat, *Call Center*, *Faksimili*, *Blog*, *Facebook*, *Twitter*, *Yahoo Messenger*, *Email*, *Website* Pemerintah Daerah dan layanan *SMS/MMS 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 Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Perangkat Daerah/UPT/Sekolah Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sesuai 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 Daerah dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

BAB XI

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 16

- (1) Perangkat 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 (sepuluh) setiap bulan.
- (3) Bentuk/form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan tercantum dalam Lampiran II 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 Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (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 (semesteran) maupun insidental, dengan tembusan kepada Inspektur; dan
 - 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) Dalam keadaan tertentu penerima pelayanan selaku pelapor dapat merahasiakan nama dan identitasnya.
- (2) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (Suku, Agama, Ras dan Antargolongan) dan tidak dapat dipertanggung jawabkan.
- (3) Perangkat 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

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 10 Maret 2017
WALIKOTA MATARAM,

Ttd.

H. AHYAR ABDUH

Diundangkan di Mataram
pada tanggal 10 Maret 2017
SEKRETARIS DAERAH KOTA MATARAM,

Ttd.

H. EFFENDI EKO SASWITO

BERITA DAERAH KOTA MATARAM TAHUN 2017 NOMOR : 8

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,

TTD

MANSUR, SH. MH
NIP.197012312002121035

LAMPIRAN I
PERATURAN WALIKOTA MATARAM
NOMOR : 8 TAHUN 2017
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MATARAM

FORMAT BUKU REGISTER PENGADUAN

NO.	HARI/TGL.	IDENTITAS PENGADU	LOKASI/INSTANSI PENGADUAN	URAIAN PENGADUAN	KET.

WALIKOTA MATARAM,

Ttd.

H. AHYAR ABDUH

LAMPIRAN II
PERATURAN WALIKOTA MATARAM
NOMOR : 8 TAHUN 2017
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MATARAM

BENTUK FORM REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN

NO.	HARI/TGL.	IDENTITAS PENGADU	LOKASI/INSTANSI PENGADUAN	URAIAN PENGADUAN	HASIL TINDAK LANJUT	KET.

WALIKOTA MATARAM,

Ttd.

H. AHYAR ABDUH