



WALIKOTA BLITAR
PROVINSI JAWA TIMUR
PERATURAN WALIKOTA BLITAR
NOMOR 9 TAHUN 2015

TENTANG

STANDAR PROSEDUR PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN
PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KOTA BLITAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BLITAR,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik merupakan salah satu indikator untuk mengukur pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik, sehingga harus dilaksanakan secara sistematis, terarah dan terpadu dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat ;
- b. bahwa keluhan dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik perlu dikelola secara baik dan benar dengan mengedepankan prinsip akurasi, transparan, dan tanggung jawab sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga terwujud pemerintahan yang bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b, serta dalam rangka mewujudkan Pemerintah Kota Blitar sebagai pemerintahan yang mempunyai tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya dalam bidang perizinan maka dipandang perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Prosedur Pelayanan dan Penanganan Pengaduan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Blitar ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur/Tengah/Barat ;
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 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 Republik Indonesia Nomor 4150);
 4. Undang - Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438) ;
 5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) ;
 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. 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) ;
 9. 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 dirubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657) ;

10. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Blitar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3243);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866) ;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 144, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995) ;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450) ;
14. 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);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);

16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat;
18. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
19. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2013 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Blitar;
21. Peraturan Walikota Blitar Nomor 21 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Surat/Akta Perizinan dan Non Perizinan dari Walikota Blitar Kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Blitar;
22. Peraturan Walikota Blitar Nomor 45 Tahun 2014 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Blitar ;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PROSEDUR PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BLITAR.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Blitar.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Blitar.
3. Kepala Daerah yang selanjutnya disebut Walikota adalah Walikota Blitar.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Blitar.

5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Blitar.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah organisasi/lembaga pada Pemerintah Kota Blitar yang bertanggungjawab kepada Walikota dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, Kelurahan dan Satuan Polisi Pamong Praja.
7. Kepala SKPD adalah Kepala SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.
8. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu yang selanjutnya disingkat KPPT adalah Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu yang berkedudukan di Kota Blitar sebagai penyelenggara pelayanan publik daerah terkait dengan pelayanan dan perizinan.
9. Kepala KPPT adalah Kepala KPPT Kota Blitar.
10. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah penyelenggara Negara, penyelenggara ekonomi Negara dan perusahaan penyelenggara pelayanan publik, serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah.
12. Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
13. Sistem Informasi adalah mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun dokumen elektronik tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan yang dikelolanya.
14. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan oleh KPPT Kota Blitar.
15. Pelayanan Perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktifitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan ketentuan yang berlaku.
16. Persetujuan Prinsip adalah Pemberian persetujuan pelayanan kepada seseorang atau badan hukum oleh Walikota Blitar melalui proses pelaksanaan pada KPPT untuk melaksanakan aktifitas usaha dengan 2 (dua)/lebih jenis izin.

17. Perizinan adalah dokumen dan bukti legalitas yang membolehkan perbuatan hukum oleh seseorang atau sekelompok orang dalam ranah hukum administrasi negara atas sesuatu perbuatan yang dilarang berdasarkan peraturan perundang-undangan.
18. Perizinan Paralel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan mencakup lebih dari satu jenis izin yang diproses secara terpadu dan bersamaan.
19. Prosedur adalah langkah-langkah maupun tahapan mekanisme yang harus diikuti oleh seluruh unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
20. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada Unit Organisasi yang bersangkutan.
21. Tim Teknis adalah Tim yang dibentuk melalui Keputusan Walikota yang terdiri dari unsur-unsur SKPD terkait yang bertugas melaksanakan pemeriksaan lapangan, pembahasan teknis dan memberikan rekomendasi/pertimbangan mengenai sesuatu perizinan kepada Kepala Kantor.
22. APIP adalah Aparat Pengawasan Internal Pemerintah;
23. Sub Bagian Tata Usaha adalah Sub Bagian Tata Usaha di KPPT Kota Blitar yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala KPPT dalam pelaksanaan urusan umum, perencanaan, kepegawaian, keuangan, penyusunan program dan pelaporan serta perlengkapan dan rumah tangga.
24. Seksi Informasi dan Pendaftaran adalah Seksi Informasi dan Pendaftaran di KPPT Kota Blitar yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala KPPT dalam pelaksanaan di bidang informasi dan pendaftaran.
25. Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Perizinan adalah Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Perizinan di KPPT Kota Blitar yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala KPPT dalam pelaksanaan di bidang pemrosesan dan penerbitan perizinan.
26. Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan adalah Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan di KPPT Kota Blitar yang berada di bawah dan

- bertanggung jawab langsung kepada Kepala KPPT dalam pelaksanaan di bidang evaluasi dan penanganan pengaduan masyarakat.
27. *Costumer Service* adalah unit pertama penerima pelayanan dan pengaduan publik atas pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan pelayanan dan perizinan di KPPT Kota Blitar.
 28. Pemohon adalah seluruh pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat dari pelayanan publik terkait dengan pelayanan dan perizinan, baik masyarakat sebagai warga negara, penduduk sebagai orang-perseorangan, maupun badan hukum lembaga atau instansi yang melakukan pengaduan yang berdomisili di Kota Blitar kepada KPPT Kota Blitar.
 29. Keluhan adalah laporan lisan dan/atau tertulis yang berisi pertanyaan, sanggahan, ketidakpuasan, penemuan bukti dan/isu indikasi penyimpangan pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan bagi masyarakat.
 30. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Blitar, berupa sumbangan pikiran, sasaran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
 31. Penyaluran adalah suatu kegiatan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh KPPT untuk meneruskan pengaduan kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, menyangkut tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 32. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan perizinan, proses perizinan dan paska perizinan yang mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan perizinan yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.
 33. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan perizinan.
 34. Sistem dan Prosedur yang selanjutnya disingkat Sisdur adalah tata urutan pelaksanaan pekerjaan dalam suatu kegiatan, serta hubungannya dengan

kegiatan lain dalam suatu proses berkesinambungan dalam suatu fungsi, untuk menghasilkan sesuatu yang akan menjadi masukan bagi pelaksanaan pekerjaan atau kegiatan pada fungsi lain sebagai suatu kelanjutan dalam proses.

35. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan dan mengolah data dan atau keterangan lainnya dalam rangka pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perizinan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
36. Penelitian adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menilai kelengkapan pengisian surat pemberitahuan/permohonan dan lampiran-lampirannya termasuk penilaian tentang kebenaran penulisan dan perhitungannya.

BAB II

ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP PROSEDUR PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Pertama

Asas

Pasal 2

Asas Prosedur Pelayanan dan Penanganan Pengaduan meliputi :

- a. Asas Kepastian Hukum;
- b. Asas Keterbukaan;
- c. Asas Partisipatif;
- d. Asas Akuntabilitas;
- e. Asas Kepentingan Umum;
- f. Asas Efektifitas dan Efisiensi;
- g. Asas Profesionalisme;
- h. Asas Kerahasiaan;
- i. Asas Obyektifitas;
- j. Asas Kesamaan Hak dan Kewajiban.

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Tujuan Prosedur Pelayanan dan Penanganan Pengaduan adalah:

- a. Agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
- b. Agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;

- c. Mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan dan Penanganan Pengaduan

Paragraf 1

Prosedur Pelayanan Pengaduan

Pasal 4

Prosedur Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, meliputi:

- a. Pengaduan Langsung ;
- b. Pengaduan Tidak Langsung.

Pasal 5

- (1) Pengaduan Langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf (a), meliputi:
 - a. Pengaduan melalui *Costumer Service*;
 - b. Pengaduan melalui Telepon.
- (2) Pengaduan Tidak Langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf (b), meliputi:
 - a. Pengaduan tertulis melalui kotak saran dan pengaduan;
 - b. Pengaduan melalui media cetak atau elektronik.

Paragraf 2

Prosedur Penanganan Pengaduan

Pasal 6

- (1) Prosedur penanganan pengaduan ditangani oleh Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan.
- (2) Prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Mengklasifikasi pengaduan;
 - b. Mendelegasikan wewenang penanganan pengaduan.

BAB III

SUMBER PENGADUAN DAN PENATAUSAHAAN PENGADUAN SERTA STANDAR

PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama

Sumber Pengaduan

Pasal 7

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 bersumber dari:

- a. Lembaga-Lembaga Negara;

- b. Badan/Lembaga/Instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah;
- c. Badan Hukum;
- d. Partai Politik;
- e. Organisasi Masyarakat;
- f. Media Masa; dan
- g. Perorangan.

Bagian Kedua

Penatausahaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 8

Penatausahaan Pengaduan Masyarakat meliputi :

a. Pencatatan :

1. Data Pengaduan.
2. Identitas Pelapor.
3. Identitas Terlapor.
4. Lokasi Kejadian.

b. Penelaahan :

1. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah, sebagai berikut:
 - a) Penyalahgunaan Wewenang;
 - b) Pelayanan Masyarakat;
 - c) Korupsi/Pungli;
 - d) Kepegawaian/Ketenagakerjaan;
 - e) Pertanahan/Perumahan;
 - f) Hukum/Peradilan dan HAM;
 - g) Tatalaksana/Regulasi;
 - h) Lingkungan Hidup; dan
 - i) Umum.
2. Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi:
 - a) Merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b) Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c) Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
 - d) Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
3. Hasil penelaahan pengaduan masyarakat, dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yaitu:
 - a) Berkadar Pengawasan atau memerlukan survey;
 - b) Tidak Berkadar Pengawasan atau tidak memerlukan survey.

c. Panyaluran :

1. Panyaluran adalah suatu kegiatan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh KPPT untuk meneruskan pengaduan kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, menyangkut tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Mekanisme panyaluran pengaduan diproses berdasarkan jenjang kewenangan serta tanggungjawab di pemerintahan daerah.
3. Permasalahan berkaitan dengan tindak pidana korupsi yang dilakukan oleh aparat penegak hukum atau penyelenggara pemerintah, mendapat perhatian serta meresahkan masyarakat dan/atau menyangkut kerugian negara paling sedikit Rp 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah), panyalurannya disampaikan kepada APIP instansi terlapor agar dapat segera ditindaklanjuti, dengan tembusan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi dan Instansi Pemerintah terkait.
4. Dalam rangka melindungi pelapor dari pihak yang tidak berkepentingan, instansi/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat wajib merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor, seperti tidak mencantumkan identitas pelapor dalam surat panyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan yang dilampirkan bersama surat panyaluran. Apabila dalam rangka proses pembuktian kebenaran pengaduan diperlukan keterangan pelapor, instansi/unit kerja yang berwenang menangani pengaduan masyarakat dapat meminta identitas pelapor kepada instansi/unit kerja yang menyalurkan/mengirimkannya dengan kewajiban untuk tetap merahasiakan identitas pelapor.
5. Instansi atau unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat wajib merahasiakan identitas pelapor, apabila dalam proses pembuktian kebenaran pengaduan diperlukan keterangan pelapor, maka dapat meminta identitas pelapor.
6. Jika terjadi kesalahan alamat panyaluran dan/atau lampiran surat panyaluran yang tidak sesuai, maka instansi penerimanya wajib mengembalikan seluruh berkas panyaluran kepada orang/instansi yang mengirim.

d. Pengarsipan :

1. Penataan dokumen/pengarsipan dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman, mempermudah dan mempercepat pencarian dokumen pengaduan.

2. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.
3. Permintaan informasi pengaduan dari pihak lain (perorangan, LSM, Media, dan lain-lain) dapat diberikan data penanganan pengaduan.
4. Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati.

Bagian Ketiga
Standar Pelayanan Pengaduan
Pasal 9

Standar Pelayanan Pengaduan sekurang kurangnya harus memuat :

- a. Dasar Hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur Pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya Pelayanan;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana dan Prasarana;
- h. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan;
- i. Pengawasan Intern;
- j. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; dan
- k. Jaminan Pelayanan.

BAB IV
PENANGANAN PENGADUAN DAN ALUR MEKANISME PENANGANAN
PENGADUAN
Bagian Pertama
Penanganan Pengaduan

Pasal 10

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan perizinan ditangani oleh KPPT Kota Blitar.
- (2) Penanganan pengaduan oleh KPPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh:
 - a. *Costumer Service*;
 - b. Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan;
 - c. Tim Teknis Perizinan;

- d. Kepala KPPT; dan
 - e. Kepala Daerah.
- (3) Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:
- a. Pengaduan Ringan :
 - 1. Pengaduan Ringan adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya.
 - 2. Penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh *Customer Service* dan Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan.
 - b. Pengaduan Sedang :
 - 1. Pengaduan Sedang adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh dampak lingkungan berupa udara, getaran, bau, dan bising yang disebabkan oleh proses produksi atau usaha.
 - 2. Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan, Tim Teknis Perizinan dan Kepala KPPT.
 - c. Penanganan Pengaduan Berat :
 - 1. Pengaduan berat adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh dampak lingkungan berupa udara, getaran, bau, dan bising yang disebabkan oleh proses produksi atau usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan sedang.
 - 2. Penyelesaian tindakan penanganan tidak hanya dilakukan oleh Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan dan Tim Teknis Perizinan, tetapi juga memerlukan kewenangan Walikota berupa pengambilan tindakan tertentu, yang hasilnya akan disampaikan oleh Kepala KPPT kepada pemohon.

Bagian Kedua

Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan

Pasal 11

- (1) Alur mekanisme penanganan terdiri dari :
- a. Pengaduan ringan;
 - b. Pengaduan sedang;
 - c. Pengaduan berat.
- (2) Alur mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagaimana tersebut dalam Lampiran I Peraturan Walikota ini.
- (3) Alur mekanisme penanganan pengaduan ringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu:
- a. Pemohon menyampaikan pengaduan dan atau keluhan terkait dengan Perizinan, kepada *customer service* baik secara langsung maupun tidak langsung.

- b. *Customer service* menyediakan buku tamu dan memberikan formulir pengaduan serta mengarahkan pemohon kepada Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan dengan contoh formulir sebagaimana tersebut dalam Lampiran II Peraturan Walikota ini.
 - c. Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan dan penyaluran dalam bentuk koordinasi internal KPPT dengan melibatkan partisipasi masyarakat dan kelompok usaha.
 - d. Penanganan Pengaduan Ringan tidak berkadar pengawasan.
 - e. Setelah penanganan pengaduan selesai, Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan memberikan informasi hasil penanganan pengaduan dalam bentuk laporan kepada pemohon.
- (4) Alur mekanisme penanganan pengaduan sedang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, yaitu :
- a. Pemohon menyampaikan pengaduan dan atau keluhan terkait dengan perizinan kepada *customer service* baik secara langsung maupun tidak langsung.
 - b. *Customer service* menyediakan buku tamu dan memberikan formulir pengaduan serta mengarahkan pemohon kepada Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan dengan contoh formulir sebagaimana tersebut dalam Lampiran II Peraturan Walikota ini.
 - c. Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan dengan menganalisa data form serta melaporkan hasil analisa kepada Kepala KPPT, kemudian melakukan penyaluran dalam bentuk koordinasi internal KPPT dengan melibatkan Kepala KPPT dan partisipasi masyarakat, yang diwakili oleh kelompok usaha serta Tim Teknis Perizinan yang bersangkutan.
 - d. Penanganan Pengaduan Sedang berkadar pengawasan.
 - e. Tim Teknis Perizinan dan Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan melakukan survey lapangan dan melakukan analisa serta melaporkan hasil analisa survey kepada Kepala KPPT.
 - f. Kepala KPPT bersama Tim Teknis Perizinan dan Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan mengambil tindakan atas hasil analisa survey.
 - g. Tim Teknis Perizinan beserta Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan kemudian memberikan informasi hasil penanganan pengaduan dalam bentuk laporan kepada pemohon.
 - h. Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan melakukan pengarsipan

- (5) Alur mekanisme penanganan pengaduan berat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, yaitu:
- a. Pemohon menyampaikan pengaduan dan atau keluhan terkait dengan perizinan kepada *customer service* baik secara langsung maupun tidak langsung.
 - b. *Customer service* menyediakan buku tamu dan memberikan formulir pengaduan serta mengarahkan pemohon kepada Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan dengan contoh formulir sebagaimana tersebut dalam Lampiran II Peraturan Walikota ini.
 - c. Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan dengan menganalisa data form serta melaporkan hasil analisa kepada Kepala KPPT, kemudian melakukan penyaluran dalam bentuk koordinasi internal KPPT dengan melibatkan Kepala KPPT dan partisipasi masyarakat, yang diwakili oleh kelompok usaha serta Tim Teknis Perizinan yang bersangkutan.
 - d. Penanganan Pengaduan Berat berkadar pengawasan.
 - e. Tim Teknis Perizinan dan Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan melakukan survey lapangan dan melakukan analisa hasil survey serta melaporkan hasil kepada Walikota.
 - f. Walikota menerima laporan dan mengambil tindakan serta menyampaikan hasil penyelesaian tindakan kepada Kepala KPPT.
 - g. Kepala KPPT kemudian memberikan informasi hasil penanganan pengaduan dalam bentuk laporan jawaban penanganan pengaduan kepada pemohon.
 - h. Seksi Evaluasi dan Penanganan Pengaduan melakukan pengarsipan.

BAB V

PELAPORAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Pelaporan

Pasal 12

- (1) Laporan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf e, ayat (4) huruf g dan ayat (5) huruf g, dibuat dalam bentuk tertulis yang memuat :
- a. Sumber pengaduan;
 - b. Materi pengaduan;
 - c. Fakta yang ditemukan;
 - d. Analisis;

e. Kesimpulan; dan

f. Saran.

(2) Sistematika laporan jawaban penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagaimana tersebut dalam Lampiran III Peraturan Walikota ini.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa

Pasal 13

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh KPPT dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui peradilan.

BAB VI

ANGGARAN

Pasal 14

Semua biaya yang timbul berkaitan dengan pelaksanaan Peraturan Walikota ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Blitar.

BAB VII

Pasal 15

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Blitar

Pada tanggal 4 Februari 2015

WALIKOTA BLITAR,

Ttd.

MUH. SAMANHUDI ANWAR

Diundangkan di Kota Blitar

Pada tanggal 4 Febrari 2015

SEKRETARIS DAERAH KOTA BLITAR

ttd.

SANTOSO

BERITA DAERAH KOTA BLITAR TAHUN 2015 NOMOR 9

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT DAERAH KOTA BLITAR

Kepala Bagian Hukum



JUARI
Pembina Tk. I
19651204 198603 1 006

