



SALINAN

WALIKOTA KEDIRI

PERATURAN WALIKOTA KEDIRI

NOMOR 36 TAHUN 2018

TENTANG

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA KEDIRI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA KEDIRI,

- Menimbang :
- a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kota Kediri tentang peningkatan pelayanan publik;
 - b. bahwa untuk mewadahi aspirasi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik di lingkungan Pemerintah Kota Kediri maka diperlukan mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
 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 3851);

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 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);
5. 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 Republik Indonesia Nomor 3866);
6. 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 5357);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA KEDIRI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Kediri.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Kediri.
3. Walikota adalah Walikota Kediri.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Kota Kediri meliputi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dhaha, Perusahaan Daerah Pasar Kota Kediri, Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kota Kediri.
6. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah Unit Pelaksana Teknis pada Dinas atau Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
7. 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.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Pemerintahan Daerah dan Badan Usaha milik Pemerintah Daerah.
9. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah Daerah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
10. 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.

11. 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.
12. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di setiap Perangkat Daerah, BUMD dan UPT.

BAB II

ASAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 2

Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri dari:

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparan, 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. terkoordinir, yaitu melaksanakan kerjasama 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 harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabel, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. objektif, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. proporsional, mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan 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 3

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan masyarakat meliputi :

- a. Pelayanan penanganan pengaduan bersifat pengawasan yaitu:
 1. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
 2. korupsi, kolusi dan nepotisme;
 3. pelanggaran disiplin pegawai; dan
 4. penyalahgunaan wewenang.
- b. Pelayanan penanganan pengaduan tidak bersifat pengawasan yaitu:
 1. kritik;
 2. saran; dan
 3. keluhan.

BAB IV
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Pelayanan penanganan pengaduan yang bersifat pengawasan dilakukan oleh Perangkat Daerah yang membidangi pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah.
- (2) Pelayanan penanganan pengaduan yang tidak bersifat pengawasan dilakukan oleh Perangkat Daerah, BUMD dan UPT.
- (3) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), setiap Perangkat Daerah, BUMD dan UPT berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduannya masing-masing dengan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

BAB V
HAK DAN KEWAJIBAN

Pasal 5

- (1) Setiap orang atau kelompok masyarakat berhak :
 - a. menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima;

- b. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan; dan
 - c. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikan.
- (2) Setiap orang atau kelompok masyarakat yang mengajukan pengaduan berkewajiban untuk :
- a. memberikan identitas yang jelas meliputi nama, alamat, nomor induk kependudukan dan identitas lainnya yang dapat dipertanggung jawabkan; dan
 - b. menyampaikan lokasi/tempat yang diadukan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.
- (3) Dalam keadaan tertentu setiap orang atau kelompok masyarakat yang mengajukan pengaduan dapat merahasiakan nama dan identitasnya.
- (4) Keadaan tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah keadaan yang menyebabkan gangguan keamanan dan keselamatan pelapor.

BAB VI SARANA PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Pengaduan dapat disampaikan oleh setiap orang atau kelompok masyarakat kepada penyelenggara melalui :
- a. penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada Perangkat Daerah, BUMD dan UPT;
 - b. surat yang dialamatkan kepada Perangkat Daerah, BUMD dan UPT;
 - c. *website* Pemerintah Kota yakni <http://surga.kedirikota.go.id>;
 - d. layanan SMS, yakni menyampaikan pengaduan via pesan singkat ke nomor 081333702221;
 - e. media sosial, yakni Facebook dan Twitter aduan yang dikelola Pemerintah Daerah;
 - f. kotak Pengaduan yang disediakan di Gedung Pelayanan Publik, setiap Perangkat Daerah, BUMD dan UPT;
 - g. tatap muka dengan masyarakat; atau
 - h. sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, huruf f dan huruf g diterima oleh Perangkat Daerah, BUMD dan UPT.

- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d dan huruf e diterima oleh Perangkat Daerah yang membidangi Komunikasi dan Informatika.

BAB VII

SEKRETARIAT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 7

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah, dibentuk Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat yang berkedudukan di Perangkat Daerah yang membidangi Komunikasi dan Informatika.
- (2) Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat memiliki fungsi :
- a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
 - b. melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas Perangkat Daerah;
 - 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 maupun insidental; dan
 - e. menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah yang akan disampaikan kepada Gubernur.
- (3) Pembentukan Pengelola Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB VIII

PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 8

- (1) Setiap Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD dan Kepala UPT menunjuk 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 setiap orang atau kelompok masyarakat;
- b. melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
- c. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
- d. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada setiap orang atau kelompok masyarakat yang bertindak selaku pelapor;
- e. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan; dan
- f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB IX

MEKANISME PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan yang Disampaikan secara Langsung

Pasal 9

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Perangkat Daerah, BUMD dan UPT menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh setiap orang atau kelompok masyarakat dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.
- (2) Informasi yang dicatat ke dalam buku register pengaduan sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. identitas pelapor, terdiri atas nama, alamat, nomor induk kependudukan, 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, BUMD dan UPT dikembalikan kepada petugas pelaksana untuk

diteruskan kepada Perangkat Daerah, BUMD dan UPT yang berwenang melakukan penanganan sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- (4) Pengaduan yang penanganannya merupakan kewenangan Perangkat Daerah, BUMD dan UPT diteruskan oleh petugas pelaksana pelayanan kepada pejabat yang berwenang pada Perangkat Daerah, BUMD dan UPT bersangkutan untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Perangkat Daerah, BUMD dan UPT berkewajiban untuk memberitahukan hasil penyelesaian penanganan pengaduan kepada pelapor atau pihak yang menyampaikan pengaduan.
- (6) Perangkat Daerah, BUMD dan UPT berkewajiban mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat baik secara periodik maupun secara insidentil apabila dibutuhkan.
- (7) Ketentuan mengenai format buku register sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Walikota ini.

Bagian Kedua

Pengaduan yang Disampaikan melalui Sarana Pengaduan Pemerintah Daerah

Pasal 10

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Perangkat Daerah yang membidangi Komunikasi dan Informatika menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c, huruf d dan huruf e.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan pada Perangkat Daerah yang membidangi Komunikasi dan Informatika meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Perangkat Daerah, BUMD dan UPT yang berwenang.
- (3) Perangkat Daerah, BUMD dan UPT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Perangkat Daerah yang membidangi Komunikasi dan Informatika.
- (4) Penerima pelayanan mendapatkan pemberitahuan (notifikasi) atas tindak lanjut aduan.

Bagian Ketiga

Pengaduan yang Disampaikan melalui Sarana Pengaduan atau Media Lain

Pasal 11

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Perangkat Daerah yang membidangi Komunikasi dan Informatika menerima setiap pengaduan media lainnya.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan melakukan verifikasi aduan yang memuat sekurang-kurangnya informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2).
- (3) Petugas pelaksana pelayanan pada Perangkat Daerah yang membidangi Komunikasi dan Informatika meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Perangkat Daerah, BUMD dan UPT yang berwenang.
- (4) Perangkat Daerah, BUMD dan UPT sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Perangkat Daerah yang membidangi Komunikasi dan Informatika.
- (5) Petugas pelaksana pelayanan pada Perangkat Daerah yang membidangi Komunikasi dan Informatika meneruskan hasil penanganan pengaduan kepada setiap orang atau kelompok masyarakat.

BAB X

WAKTU PENYELESAIAN

Pasal 12

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Tindak lanjut penanganan pengaduan oleh Perangkat Daerah yang tanpa memerlukan koordinasi dengan Perangkat Daerah lain:
 - a. paling lambat 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Perangkat Daerah penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada setiap orang atau kelompok masyarakat selaku pelapor; dan
 - b. paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Perangkat Daerah penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap

pengaduan yang diterima kepada setiap orang atau kelompok masyarakat selaku pelapor.

- (3) Tindak lanjut penanganan pengaduan yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar Perangkat Daerah :
 - a. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Perangkat Daerah penerima pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada setiap orang atau kelompok masyarakat selaku pelapor; dan
 - b. paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, Perangkat Daerah penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada setiap orang atau kelompok masyarakat selaku pelapor.
- 4) Penyelenggara berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (Suku, Agama dan Ras) dan tidak bertanggung jawab.

Pasal 13

Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2.

BAB XI

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 14

- (1) Setiap Perangkat Daerah, BUMD dan UPT yang melaksanakan tindak lanjut penanganan pengaduan berkewajiban menyusun laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan setiap bulan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya.
- (3) Ketentuan mengenai format Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II Peraturan Walikota ini.

BAB XII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 15

Setiap Perangkat Daerah, BUMD dan UPT dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan layanan dan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kediri
pada tanggal 19 Oktober 2018
WALIKOTA KEDIRI,

ttd.

ABDULLAH ABU BAKAR

Diundangkan di Kediri
pada tanggal 19 Oktober 2018
SEKRETARIS DAERAH KOTA KEDIRI,

ttd.

BUDWI SUNU HERNANING SULISTYO

BERITA DAERAH KOTA KEDIRI TAHUN 2018 NOMOR 36

Salinan sesuai dengan aslinya
a.n SEKRETARIS DAERAH KOTA KEDIRI
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd.

YOYOK SUSETYO H.,S.H.

Pembina Tingkat I
NIP. 19611216 199003 1 003

LAMPIRAN I PERATURAN WALIKOTA KEDIRI
NOMOR : 36 TAHUN 2018
TANGGAL : 19 OKTOBER 2018

FORMAT BUKU REGISTER PENGADUAN

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

WALIKOTA KEDIRI,

ttd.

ABDULLAH ABU BAKAR

Salinan sesuai dengan aslinya
a.n SEKRETARIS DAERAH KOTA KEDIRI
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd.

YOYOK SUSETYO H.,S.H.

Pembina Tingkat I
NIP. 19611216 199003 1 003

LAMPIRAN II PERATURAN WALIKOTA KEDIRI
NOMOR : 36 TAHUN 2018
TANGGAL : 19 OKTOBER 2018

FORMAT REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN

REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN						
NO	NAMA PEMBERI ADUAN	ALAMAT PEMBERI ADUAN	ISI PENGADUAN	TANGGAL PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENGADUAN	REKOMENDASI

Keterangan :

- Nama Pemberi Aduan : Nama pemberi aduan
- Alamat Pemberi Aduan : Alamat asal pemberi aduan
- Isi Pengaduan : Penjelasan isi aduan
- Tanggal Pengaduan : Tanggal masuk pengaduan
- Tindak Lanjut Pengaduan : Jawaban/tindak lanjut dari aduan yang telah diajukan
- Rekomendasi : Rekomendasi OPD terkait yang ditunjuk dalam penanganan aduan

Kepala/Direktur...(Nama OPD/BUMD/UPT)...

.....

WALIKOTA KEDIRI,

ttd.

ABDULLAH ABU BAKAR

Salinan sesuai dengan aslinya
a.n SEKRETARIS DAERAH KOTA KEDIRI
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd.

YOYOK SUSETYO H.,S.H.

Pembina Tingkat I
NIP. 19611216 199003 1 003

