



WALIKOTA TEBING TINGGI

PERATURAN WALIKOTA TEBING TINGGI NOMOR 19 TAHUN 2013

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. H. KUMPULAN PANE KOTA TEBING TINGGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TEBING TINGGI,

- Menimbang : a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terwujudnya pemerintahan yang baik serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan dalam menangani pengaduan masyarakat perlu disusun Standar Operasional Prosedur yang memberi pengaturan secara jelas;
- b. bahwa untuk memenuhi amanah Pasal 8 ayat (2) huruf b Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 80 Tahun 2002 perihal Intensifikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat perlu dibentuk Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil Dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Utara Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
5. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
7. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
8. 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);
9. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
11. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tebing Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3133);

14. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
16. 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);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
21. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 11 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kota Tebing Tinggi;
22. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 14 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Tebing Tinggi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 4 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Tebing Tinggi;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. H. KUMPULAN PANE KOTA TEBING TINGGI.**

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tebing Tinggi.
2. Pemerintahan Daerah adalah Pemerintahan Daerah Kota Tebing Tinggi.
3. Walikota adalah Walikota Tebing Tinggi.

4. Wakil Walikota adalah Wakil Walikota Tebing Tinggi.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Tebing Tinggi.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan serta lembaga lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Lembaga Teknis Daerah adalah Lembaga Teknis Daerah Kota Tebing Tinggi.
8. Rumah Sakit Umum Daerah selanjutnya disingkat RSUD adalah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi.
9. Direktur adalah Direktur RSUD.
10. Jabatan fungsional adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seorang Pegawai Negeri Sipil dalam suatu satuan organisasi yang dalam pelaksanaan tugasnya didasarkan pada keahlian dan/atau keterampilan tertentu serta bersifat mandiri.
11. Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
13. Pengaduan adalah pemberitahuan secara tertulis dan/atau lisan mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak memenuhi standar pelayanan atau melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Unit Penanganan Pengaduan adalah lembaga khusus yang dibentuk berdasarkan Keputusan Walikota untuk melaksanakan tugas menerima, meregistrasi dan memfasilitasi penanganan pengaduan/keluhan yang bersumber dari perseorangan atau lembaga kemasyarakatan.
15. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah suatu upaya dalam rangka menangani berbagai pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik kepada masyarakat.

17. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
18. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti yang disampaikan secara tertulis atau lisan.
19. Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Unit Pelayanan Pengaduan.
20. Terlapor adalah Penyelenggara Negara dan/atau aparatur pemerintahan yang diduga melakukan pelanggaran yang dilaporkan kepada Unit Pelayanan Pengaduan.
21. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.
22. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja perangkat daerah yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan publik.
23. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
24. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
25. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
26. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN, DAN ASAS PENANGANAN PENGADUAN
Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan
Pasal 2

Maksud Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Lingkup RSUD adalah sebagai berikut:

- a. untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan RSUD sehingga dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan RSUD yang baik, bersih, efektif, efisien, transparan, partisipatif dan akuntabel guna meningkatkan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat;

- b. sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pengelola penanganan pengaduan; dan
- c. sebagai alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, dan sistem kerja pada pengelola penanganan pengaduan.

Pasal 3

Tujuan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Lingkup RSUD adalah:

- a. menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh RSUD untuk mewujudkan good governance;
- b. RSUD dapat mengklasifikasi Pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti secara sistematis dan terorganisir;
- c. memudahkan RSUD dalam mencari jalan keluar pemecahan masalah; dan
- d. RSUD dapat mengklasifikasi issue strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah.

Bagian Kedua

Asas Penanganan Pengaduan

Pasal 4

Penyelenggaraan penanganan pengaduan berasaskan:

- a. asas penyelesaian yang cepat dan tuntas kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 5

Ruang lingkup penanganan pengaduan meliputi:

- a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

BAB IV
PELAPORAN PENGADUAN
Bagian Kesatu
Penerimaan Laporan pengaduan
Pasal 6

- (1) Unit penanganan pengaduan menerima laporan pengaduan pada setiap hari kerja.
- (2) Unit penanganan pengaduan mempunyai tugas dan wewenang untuk menerima laporan pengaduan berdasarkan jenis pelayanan pada tempat terjadinya peristiwa yang dilaporkan (*locus delicti*).
- (3) Laporan pengaduan diterima oleh Unit penanganan pengaduan.

Pasal 7

Laporan pengaduan pada setiap pelayanan dapat dilaporkan oleh:

- a. masyarakat sebagai penerima pelayanan; dan
- b. rekomendasi Ombudsman.

Pasal 8

- (1) Laporan pelanggaran disampaikan kepada unit penanganan pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (2) Hari sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah 6 (enam) hari kerja yakni hari Senin sampai dengan hari Sabtu, mulai jam 09.00 Wib. sampai dengan jam 14.00 Wib. setiap harinya.

Bagian Kedua
Pengaduan
Pasal 9

- (1) Pengaduan yang disampaikan dapat berupa:
 - a. pengaduan langsung; dan
 - b. pengaduan tidak langsung.
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat berupa:
 - a. pengaduan lisan langsung; dan
 - b. pengaduan tertulis langsung.
- (3) Dalam hal penyampaian pengaduan lisan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, pengadu melaporkan pengaduannya dengan mengisi formulir laporan pengaduan pada unit penanganan pengaduan.
- (4) pengaduan tertulis langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

- (5) Dalam hal pengaduan tertulis, pengadu wajib datang ke unit penanganan pengaduan dengan membawa pengaduan tertulis berupa surat dan/atau tembusan surat.
- (6) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya.
- (7) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.
- (8) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat berupa:
 - a. laporan lisan tidak langsung yaitu pengaduan kepada unit penanganan pengaduan melalui telepon/hotline; dan
 - b. laporan tertulis tidak langsung yaitu pengaduan kepada unit penanganan pengaduan yang disampaikan dalam bentuk tertulis yang ditujukan pada alamat Jln. Dr. Kumpulan Pane No. 226 Tebing Tinggi atau melalui pesan singkat (SMS), faksimile, e-mail.
- (9) Hal-hal yang terkait dengan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

Pasal 10

- (1) Pengadu wajib mengisi dan menandatangani formulir pengaduan.
- (2) Bentuk formulir pengaduan tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (3) Formulir laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
 - b. waktu dan tempat pelayanan;
 - c. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - d. uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - e. permintaan penyelesaian yang diajukan;
 - f. bukti-bukti pendukung;
 - g. tempat, waktu penyampaian pengaduan; dan
 - h. tanda tangan.
- (4) Dalam mengisi formulir pengaduan, pengadu melengkapi isian dalam formulir dan menyertakan hal-hal sebagai berikut:
 - a. fotokopi kartu tanda penduduk atau kartu identitas lainnya; dan
 - b. bukti-bukti pendukung.
- (5) Setelah menerima pengaduan, petugas penerima pengaduan pada unit penanganan pengaduan wajib memberikan 1 (satu) salinan tanda terima pengaduan kepada pengadu.
- (6) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.

- (7) Petugas penerima pengaduan melakukan pencatatan dan rekapitulasi atas pengaduan tersebut dalam buku register penerimaan pengaduan.

BAB V
PENELITIAN LAPORAN PENGADUAN
Pasal 11

- (1) Unit layanan pengaduan meneliti keterpenuhan syarat formal dan syarat materiil dari formulir pengaduan.
- (2) Syarat formal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pihak yang berhak melaporkan;
 - b. waktu pelaporan tidak melebihi ketentuan batas waktu;
 - c. keabsahan laporan yang mencakup;
 - d. kesesuaian tandatangan dalam formulir pengaduan dengan kartu identitas; dan
 - e. tanggal dan waktu.
- (3) Syarat materiil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. identitas pelapor;
 - b. nama dan alamat terlapor;
 - c. peristiwa dan uraian kejadian;
 - d. waktu dan tempat kejadian;
 - e. saksi-saksi yang mengetahui peristiwa tersebut; dan
 - f. barang bukti yang mungkin diperoleh atau diketahui.

Pasal 12

Dalam hal unit layanan pengaduan telah selesai melakukan penelitian laporan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dan mendapati bahwa laporan pengaduan tidak/belum atau sudah memenuhi syarat formal dan materiil, maka:

- a. laporan pengaduan yang tidak/belum memenuhi syarat formal dan materiil dikonfirmasi ulang kepada pengadu untuk segera dilengkapi; dan
- b. laporan pengaduan yang telah memenuhi syarat formal dan materiil diteruskan kepada petugas yang menangani/memeriksa pengaduan.

BAB VI
PENERUSAN PENGADUAN
Pasal 13

- (1) Setelah laporan pengaduan memenuhi syarat formal dan materiil, unit penanganan pengaduan melakukan pemberkasan laporan pengaduan.
- (2) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia.

Pasal 14

- (1) Dalam proses pemeriksaan laporan pengaduan, unit penanganan pengaduan dapat meminta kehadiran pengadu, penyelenggara pelayanan yang diadukan, saksi dan/atau ahli untuk didengar keterangan dan/atau klarifikasinya dibawah sumpah.

- (2) Keterangan/klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.
- (3) Bentuk formulir berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 15

- (1) Hasil kajian terhadap laporan pengaduan dikategorikan sebagai:
 - a. pelanggaran;
 - b. bukan pelanggaran; dan
 - c. sengketa pengaduan.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat berupa:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. tindakan yang merugikan masyarakat;
 - c. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan/atau
 - d. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Sengketa pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan sengketa yang timbul karena adanya:
 - a. perbedaan penafsiran antara para pihak atau suatu ketidakjelasan tertentu yang berkaitan dengan suatu masalah fakta kegiatan, peristiwa, dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. keadaan dimana pengakuan atau pendapat dari salah satu pihak mendapatkan penolakan, pengakuan yang berbeda, dan/atau penghindaran dari pihak lain.
- (4) Sengketa pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c mekanisme dan tata caranya diatur tersendiri.

Pasal 16

- (1) Unit penanganan pengaduan memutuskan untuk menindaklanjuti atau tidak menindaklanjuti laporan pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11.
- (2) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari unit penanganan pengaduan sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau Ombudsman.
- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 17

Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.

BAB VII
PELAKSANA PENANGANAN PENGADUAN
Bagian Kesatu
Unit Penanganan Pengaduan
Pasal 18

Unit Penanganan Pengaduan yang melaksanakan penanganan pengaduan yang keanggotaannya ditetapkan oleh Walikota.

Bagian Kedua
Tugas dan Wewenang
Pasal 19

- (1) Tugas dan wewenang Unit Penanganan Pengaduan, antara lain:
 - a. menerima, meregister, dan memfasilitasi pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik sesuai locus delictinya;
 - b. mengelola pengaduan secara terpadu dan terstruktur;
 - c. mengklasifikasi pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti secara sistematis dan terorganisir;
 - d. mengklasifikasi issue strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah; dan
 - e. melaporkan proses penanganan pengaduan secara berkala.
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, Unit Penanganan Pengaduan melakukan koordinasi secara terpusat dan berjenjang termasuk koordinasi dengan instansi terkait lainnya dan Ombudsman.

BAB VIII
PEMBIAYAAN
Pasal 20

Dalam Penyelenggaraan Unit penanganan pengaduan di tiap tingkatan tidak diperkenankan memungut biaya dan/atau membebankan proses penanganan pengaduan kepada pengadu.

BAB IX
PELAPORAN
Pasal 21

- (1) Unit Penanganan Pengaduan melakukan pelaporan secara berjenjang dan bertingkat kepada Direktur.
- (2) Unit Penanganan Pengaduan melaporkan data statistik penanganan pengaduan.
- (3) Unit Penanganan Pengaduan membuat laporan penanganan pengaduan tahunan yang berisi analisis mengenai, antara lain:
 - a. kegiatan yang berkaitan penanganan pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan RSUD;
 - b. rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi pengaduan;

- c. klasifikasi issue strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah;
- d. publikasi pengaduan melalui sistem informasi pelayanan publik; dan
- e. efektifitas penanganan pengaduan dan perbaikan yang telah dilakukan.

BAB X

PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH UNIT PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 22

- (1) Unit Penanganan Pengaduan wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 23

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Unit Penanganan Pengaduan wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Unit Penanganan Pengaduan wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 24

- (1) Unit Penanganan Pengaduan wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 90 (sembilan puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Unit Penanganan Pengaduan berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 25

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tebing Tinggi
pada tanggal 6 September 2013

WALIKOTA TEBING TINGGI,

ttd.

UMAR ZUNAI DI HASIBUAN

Diundangkan di Tebing Tinggi
pada tanggal 6 September 2013

SEKRETARIS DAERAH,

ttd.

JOHAN SAMOSE HARAHA P

BERITA DAERAH KOTA TEBING TINGGI TAHUN 2013 NOMOR 19

Salinan sesuai dengan aslinya

Plt. Kepala Bagian Hukum dan Organisasi

Siti Masita Saragih



LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA TEBING TINGGI
NOMOR : 19 TAHUN 2013
TANGGAL : 6 SEPTEMBER 2013

**FORMAT-FORMAT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. H. KUMPULAN PANE
KOTA TEBING TINGGI**

Form 01. FORMULIR PENGADUAN

- 1 Nama
- 2 Tempat/Tanggal lahir
- 3 Alamat
- 4 No. HP/ Telp.
- 5 No. ID (KTP/SIM)
- 6 Status Pelapor
 - a. Perseorangan
 - b. Organisasi/Lembaga
 - Nama :
 - Alamat :
 - No. Telp :
- 7 Hal/Permasalahan yang dilaporkan
 - 1.....
 - 2.....
 - 3.....
- 8 Catatan :

Tindak lanjut hasil pengaduan dapat di cek kembali pada hari/tanggal
.....

Diterima oleh Petugas	Tebing Tinggi,..... Dilaporkan oleh,
{.....}	{.....}

Form 02. TANDA TERIMA PENGADUAN

TANDA TERIMA PENGADUAN

Pada hari ini..... tanggal..... bulan..... tahun
..... telah diterima dari berkas laporan
pengaduan tertanggal bulan..... tahun.....
perihal :

1.
2.
3.

Demikian tanda terima pengaduan ini dibuat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Yang menerima,
Petugas Unit Penanganan Pengaduan

(.....)

Yang menyerahkan

(.....)

WALIKOTA TEBING TINGGI,

ttd.

UMAR ZUNAIIDI HASIBUAN

Salinan sesuai dengan aslinya

Plt. Kepala Bagian Hukum dan Organisasi

Siti Masita Saragih

