



WALIKOTA PANGKALPINANG
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
PERATURAN WALIKOTA PANGKALPINANG
NOMOR 40 TAHUN 2023

TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PANGKALPINANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik sesuai dengan Visi Pembangunan Daerah Kota Pangkalpinang Mewujudkan Pangkalpinang sebagai Kota SENYUM (Sejahtera Nyaman Unggul Makmur);
- c. bahwa pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat tersebut, maka perlu disusun Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk mencapai sasaran dan harapan dalam mewujudkan Pangkalpinang sebagai Kota SENYUM;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang.

Mengingat : 1. Pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091), Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091) dan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091), tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kotapraja Dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
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 Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
8. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
9. 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), sebagaimana telah diubah dengan

Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);

10. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5164);

11. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

12. 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

13. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

14. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);

15. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
19. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191
20. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
21. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara

Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

23. Peraturan Komisi Pemberantasan Korupsi Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pelaporan Gratifikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1438);

24. Peraturan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penilaian Maturitas Penyelenggaraan SPIP Terintegrasi Pada Kementerian/ Lembaga/Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 419);

25. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2020 Nomor 18) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 18 Tahun 2016 (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2020 Nomor 1);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan adalah:

1. Kota adalah Kota Pangkalpinang;

2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Pangkalpinang;
3. Walikota adalah Walikota Pangkalpinang;
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kota;
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum;
6. Penyelenggaraan Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
7. Inspektorat Daerah Kota, yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kota Pangkalpinang;
8. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kota Pangkalpinang;
9. Aparat Penegak Hukum, yang selanjutnya disingkat dengan APH adalah Kejaksaan dan atau Kepolisian;
10. Tim adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat Daerah Kota;
11. Auditor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pengawasan pada instansi pemerintah;
12. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah yang selanjutnya disingkat P2UPD adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang

berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan atas penyelenggaraan teknis urusan pemerintahan di daerah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;

13. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kota Pangkalpinang;
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan/ketentuan oleh penyelenggara pelayanan publik;
15. 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.
16. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
17. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegritas dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang;
18. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di

lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang dan dikelola oleh Inspektorat Daerah Kota Pangkalpinang;

19. Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disebut Tipikor adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
20. Mekanisme Pengaduan Tipikor yang selanjutnya disebut *Whistle Blowing System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan Tipikor yang telah terjadi, sedang atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan Tipikor yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja;
21. Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar yang selanjutnya disebut Satgas Saber Pungli adalah satuan tugas yang mempunyai tugas melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja, dan sarana prasarana, baik yang berada di Pemerintahan Kota Pangkalpinang;
22. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan Pengaduan Masyarakat, pelaporan, pemantauan tindak lanjut dan pengarsipan;
23. Pemeriksaan adalah suatu proses sistemik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai kondisi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara kondisi dengan kriteria yang telah ditetapkan;
24. Nomor Register Pelaporan Pelanggaran adalah nomor urutan masuk pelaporan pelanggaran;

25. Klarifikasi adalah proses pemberian pemahaman atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait;
26. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan/dilaporkan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud penyusunan Peraturan Walikota ini adalah sebagai acuan atau pedoman dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3

Tujuan penyusunan Peraturan Walikota ini sebagai berikut:

- a. menyelesaikan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Kota;
- c. meningkatkan koordinasi antara lembaga/instansi yang terkait menyelesaikan Pengaduan masyarakat; dan
- d. meningkatkan partisipasi Masyarakat secara tertib dan turut serta bertanggungjawab dalam pengawasan

terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan Masyarakat oleh penyelenggara Negara atau ASN.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini meliputi:

- a. prinsip penanganan pengaduan masyarakat;
- b. kriteria dan jenis pengaduan yang dapat ditindaklanjuti;
- c. tata cara penanganan pengaduan masyarakat; dan
- d. pembiayaan.

BAB IV

PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. kepastian hukum, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
 - b. obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
 - c. efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga waktu dan biaya;
 - d. akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus

dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;

- e. kerahasiaan, bahwa penanganan pengaduan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. cepat, bahwa penanganan pengaduan masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan yang berlaku;
- h. tidak diskriminatif, bahwa pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindak lanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB V

KRITERIA DAN JENIS PENGADUAN MASYARAKAT YANG DAPAT DITINDAKLANJUTI

Pasal 6

(1) Kriteria pengaduan masyarakat meliputi:

- a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
- b. bersifat konstruktif;
- c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan dan penyalahgunaan wewenang serta kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
- d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Kota;

- e. ditujukan atau ditembuskan kepada Pemerintah Kota; dan
- f. identitas pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran.

Pasal 7

- (1) Pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi kriteria sekurang-kurangnya memuat unsur atau informasi sebagai berikut:
 - a. data pelapor yaitu nama dan alamat disertai fotokopi KTP atau identitas lainnya;
 - b. data terlapor yaitu nama, jabatan, dan/atau alamat.
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Jenis pengaduan yang dapat ditangani dan ditindaklanjuti dapat dikelompokkan sebagai berikut:
 - a. Indikasi penyalahgunaan wewenang;
 - b. Indikasi penyimpangan pada Pelayanan publik;
 - c. Indikasi korupsi, pungutan liar dan gratifikasi; dan
 - d. Indikasi penyimpangan kepegawaian;

Pasal 8

Pengaduan masyarakat disampaikan secara resmi baik secara langsung maupun melalui media teknologi informasi yaitu whatsapp, SMS, email, dan website dan media sosial resmi lainnya yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang.

Pasal 9

Laporan atau pengaduan yang tidak memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan tidak memenuhi

unsur dan jenis laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 serta tidak disampaikan secara resmi sebagaimana dimaksud Pasal 8 maka tidak dapat ditindak lanjuti atau diproses lebih lanjut sesuai peraturan yang berlaku.

BAB VI

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Mekanisme Penyampaian Pengaduan Masyarakat

Pasal 10

Penyampaian Pengaduan Masyarakat, dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. secara langsung; dan
- b. secara tidak langsung.

Pasal 11

Penyampaian pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kantor Inspektorat pada hari dan jam kerja dan mengisi formulir pengaduan.

Pasal 12

- (1) Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 huruf b, dapat disampaikan secara tertulis melalui teknologi informasi yaitu whatsapp, SMS, email, dan website dan media sosial lainnya yang terkait.
- (2) Website, media sosial Pengaduan Masyarakat yang dapat ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan melalui:
 - a. Aplikasi nasional saluran pengaduan SP4N-LAPOR! <https://www.lapor.go.id/> ;

- b. Aplikasi saluran pengaduan
<https://gol.kpk.go.id/login/>;
- c. Call center Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli) di nomor 0811-7948-000;
- d. Whistle Blowing System (WBS)
<https://inspektoratdaerah.pangkalpinangkota.gp.id/pengaduan-masyarakat/>;
- e. Call Center dan/atau web resmi perangkat daerah lainnya.

Pasal 13

Penerimaan pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dapat dilaksanakan melalui :

- a. surat; dan
- b. surat elektronik.

Pasal 14

Penerimaan pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan pemerintah daerah yaitu Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan Tim Pengendalian dan Pencegahan Sapu Bersih Pungutan Liar Kota Pangkalpinang yang telah ditunjuk berdasarkan Keputusan Walikota untuk pengaduan tentang adanya praktik pungutan liar pada pelayanan publik.

Pasal 15

Penyampaian pengaduan secara langsung maupun tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 sekurang-kurangnya harus memuat:

- a. data pelapor yaitu nama dan/atau alamat disertai fotokopi KTP atau identitas lainnya;
- b. data terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat;
- c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundangundangan; dan
- d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

Bagian Kedua

Tahapan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 16

Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. penanganan;
- d. pelaporan hasil penanganan;
- e. pemantauan tindak lanjut hasil penanganan; dan
- f. pengarsipan.

Pasal 17

- (1) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a, dilaksanakan oleh petugas administrator pada tim pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat yang ada di perangkat daerah;
- (2) Pencatatan Pengaduan Masyarakat minimal memuat data meliputi:
 - a. surat Pengaduan (nomor dan tanggal agenda, tanggal surat Pengaduan, kategori, perihal);
 - b. identitas Pelapor (nama, alamat, pekerjaan); dan
 - c. identitas terlapor (nama, NIP, alamat, jabatan, instansi terlapor).

- (3) Petugas administrasi yang menerima laporan dan/atau melakukan pencatatan akan memberikan Nomor Register Pelaporan;

Pasal 18

- (1) Penelaahan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b, meliputi:
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi Pengaduan dengan Peraturan Perundang-undangan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
 - d. menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya;
- (2) Materi Pengaduan yang tidak sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan/ atau Pasal 6 dan Pasal 7 serta Pasal 8 maka tidak dapat diproses lebih lanjut.

Pasal 19

- (1) Penelaahan (analisa) pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a dilaksanakan oleh Tim Analisa Pengaduan pada inspektorat yang dibentuk dan/atau ditunjuk oleh Inspektur.
- (2) Tim Penelaah (analisa) pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan Analisis terhadap pengaduan yang masuk ke Inspektorat sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. perumusan inti masalah yang diadukan;
 - b. pemeriksaan keabsahan dokumen, informasi atau bukti pengaduan;
 - c. penentuan keputusan apakah pengaduan dapat ditindak lanjuti atau tidak berdasarkan

pertimbangan kriteria, sumber daya manusia, waktu, anggaran dan peraturan yang berlaku serta pertimbangan lainnya; dan

- (3) Tim Penelaah (analisa) Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya.

Pasal 20

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 16 huruf c, meliputi:
 - a. penelahaan;
 - b. klarifikasi/konfirmasi; dan
 - c. pemeriksaan.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan seperti pengaduan dalam bentuk saran, masukan dan kritikan, diselesaikan oleh Perangkat Daerah terlapor sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan yang ditujukan langsung kepada Walikota atau Inspektorat tidak perlu diproses lebih lanjut.

Pasal 21

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan dilakukan pemeriksaan oleh Inspektorat.
- (2) Walikota dengan kewenangannya dapat melimpahkan Pemeriksaan atas Pengaduan yang diterima kepada tim yang di bentuk atas perintah langsung dari Inspektur.
- (3) Pemeriksaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh tim yang terdiri dari auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang bertugas di Inspektorat.
- (4) Penugasan kepada tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dituangkan dalam Surat Perintah Tugas Inspektur.

- (5) Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan Pemeriksaan terhadap pengaduan masyarakat berdasarkan pedoman pemeriksaan yang berlaku.
- (6) Dalam melaksanakan tugasnya tim pemeriksa berwenang :
 - a. melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan;
 - b. mengumpulkan fakta, data dan atau keterangan yang diperlukan;
 - c. memeriksa terlapor yang diduga melakukan pelanggaran serta pihak terkait lainnya;
 - d. meminta keterangan lebih lanjut kepada pihak yang melaporkan/pelapor; dan
 - e. memberikan rekomendasi terkait tindak lanjut hasil pemeriksaan

Pasal 22

- (1) Dalam pelaksanaan pemeriksaan Tim sebagaimana dimaksud Pasal 21 ayat (5) dapat melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti Komisi Pemberantasan Korupsi, Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Provinsi, Pakar atau Tenaga Ahli dan pihak lainnya yang dibutuhkan.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. pemberian informasi;
 - b. verifikasi;
 - c. pengumpulan data dan keterangan;
 - d. pemaparan hasil pemeriksaan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat; dan
 - e. koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Berita Acara.
- (4) Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

- (1) Hasil pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Pemeriksaan berupa Pelaporan Hasil Penanganan sebagaimana dimaksud pada Pasal 16 huruf d.
- (2) Tim Pemeriksa menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah berakhirnya masa Pemeriksaan, dikecualikan untuk pemeriksaan kasus yang menggunakan Pakar atau Tenaga Ahli dan pihak lainnya yang dibutuhkan.
- (3) Sebelum menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan, Tim Pemeriksa melakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat.
- (4) Laporan Hasil Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) dalam bentuk tertulis yang memuat antara lain:
 - a. sumber pengaduan;
 - b. materi pengaduan;
 - c. fakta yang ditemukan
 - d. analisis;
 - e. kesimpulan; dan
 - f. saran/rekomendasi.
- (5) Laporan hasil Pemeriksaan akan ditindaklanjuti sesuai ketentuan dan kewenangan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (6) Laporan hasil Pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik, kecuali mendapat izin tertulis dari Walikota.

Pasal 24

- (1) Unsur Pemerintahan Daerah sebagai terlapor serta pihak terkait wajib menindak lanjuti hasil pemeriksaan sesuai rekomendasi.
- (2) Pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf e, dilakukan oleh Inspektorat dengan cara melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan.
- (3) Unsur terlapor serta pihak terkait menindaklanjuti hasil pemeriksaan sesuai rekomendasi.
- (4) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut dilaporkan oleh Inspektur kepada Walikota.
- (5) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut didokumentasikan oleh Inspektorat untuk bahan pemutakhiran data tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat.
- (6) Inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan.

Pasal 25

- (1) Pengarsipan dokumen Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 16 huruf f, diatur berdasarkan klarifikasi jenis masalah dan unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan.
- (2) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain seperti masyarakat, lembaga swadaya masyarakat dan media massa, informasi yang dapat diberikan terbatas hanya data statistik penanganannya, bukan substansi.

BAB VII

PEMBIAYAAN

Pasal 26

Pembiayaan penanganan pengaduan masyarakat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pangkalpinang.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 31 Agustus 2023
WALIKOTA PANGKALPINANG,

dto

MAULAN AKLIL

Diundangkan di Pangkalpinang
pada tanggal 31 Agustus 2023
SEKRETARIS DAERAH
KOTA PANGKALPINANG,

dto
MIE GO

BERITA DAERAH KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2023 NOMOR 175

LAMPIRAN

PERATURAN WALOKOTA PANGKALPINANG NOMOR 40 TAHUN 2023
TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG

Formulir Pengaduan Masyarakat

- A. No Register Pengaduan : PM-BB-TTTT-XX
Tanggal Pengaduan :

Data Pelapor	
Nama	:
Alamat	:
Nomor KTP	:
Pekerjaa/Jabatan	:
No.Telp. Rumah / Hp	:
Pengaduan disampaikan melalui	:
Data Terlapor	
Nama	:
Alamat	:
Pekerjaan/Jabatan	:
No.Telp. Rumah / Hp	:
Substansi Pengaduan	
Permasalahan Yang Diadukan	:
Bukti pendukung Pengaduan	:
Harapan	:

Pelapor

Petugas Penerima Pengaduan

(.....)

(.....)

Keterangan Pengisian format Pengaduan :

No Register Pengaduan	:	PM-BB-TTTT-XX
		PM- : Kode Pengaduan Masyarakat
		BB : Diisi Bulan dengan dua digit (01 s.d 12)
		TTTT : Diisi Tahun dengan empat digit (20.....)
		XX : Diisi Nomor pengaduan berurut mulai dari 01 s.d seterusnya
		Contoh : PM-01-2023-01 artinya Pengaduan Masyarakat yang Dilaporkan pada bulan Januari 2023 dengan nomor urut 01 diisi oleh Petugas Penerima Pengaduan
Tanggal Pengaduan	:	Cukup Jelas di isi oleh Petugas Penerima pengaduan
Data Pelapor		
Nama	:	Di isi nama pelapor
Alamat	:	Di isi alamat pelapor
No KTP	:	Di isi nomor KTP pelapor
Pekerjaan/Jabatan	:	Di isi Pekerjaan pelapor
No.Telp.Rumah/Hp	:	Di isi no. telp.rumah dan hp pelapor
Pengaduan disampaikan melalui	:	Di isi dengan pilihan a. Langsung ke Inspektorat Kota Pangkalpinang b. Aplikasi nasional saluran pengaduan SP4N-LAPOR! https://www.lapor.go.id/ ; c. Aplikasi saluran pengaduan https://gol.kpk.go.id/login/ ; d. Call center Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli) di nomor 0811-7948-000; e. Whistle Blowing System (WBS) https://inspektoratdaerah.pangkalpinangkota.gp.id/pengaduan-masyarakat/ ; f. Call Center dan/atau web resmi perangkat daerah lainnya (disebutkan nomor call center dan/atau web resmi)
Data Terlapor		
Nama	:	Di isi nama pelapor
Alamat	:	Di isi alamat pelapor
pekerjaan/Jabatan	:	Di isi Pekerjaan pelapor
no.Telp.Rumah/Hp	:	Di isi no. telp.rumah dan hp pelapor
Substansi Pengaduan		
Permasalahan yang Diadukan	:	Di isi pokok permasalahan yang diadukan oleh pengadu
Bukti Pendukung Pengaduan	:	Di isi harapan apa saja yang mendukung masalah yang diadukan
Harapan	:	Di isi harapan penyelesaian pengaduan dari pengadu atas pokok pengaduan

WALIKOTA PANGKALPINANG,

dto

MAULAN AKLIL