



**WALI KOTA SIBOLGA
PROVINSI SUMATERA UTARA
PERATURAN WALI KOTA SIBOLGA
NOMOR 08 TAHUN 2023**

TENTANG

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SIBOLGA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA SIBOLGA,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
- b. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, untuk itu perlu dikelola agar dapat dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta agar memberikan landasan dan kepastian hukum, maka perlu disusun pedoman penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Sibolga;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Sibolga;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 8 Drt. Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
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

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 09 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
9. Peraturan Wali Kota Sibolga Nomor 01 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, serta Tugas dan Fungsi Inspektorat Daerah Kota Sibolga (Berita Daerah Kota Sibolga Tahun 2020 Nomor 226);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SIBOLGA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Sibolga.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Sibolga.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Sibolga.
4. Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kota Sibolga;
5. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kota Sibolga.
6. Tim Pemeriksa adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan (P2UPD) dan/atau Pegawai yang bertugas di Inspektorat Daerah Kota Sibolga.
7. Perangkat Daerah adalah Unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah.
8. Pemeriksaan adalah proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu satuan usaha yang dilakukan seseorang yang kompeten dan independen untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dimaksud dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.
9. Investigasi adalah proses mencari, menemukan, mengumpulkan, dan menganalisis serta mengevaluasi bukti-bukti secara sistematis oleh pihak yang kompeten dan independen untuk mengungkapkan fakta atau kejadian yang sebenarnya tentang indikasi tindak pidana korupsi dan/atau tujuan spesifik lainnya sesuai peraturan yang berlaku.
10. Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
11. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penanganan pengaduan masyarakat, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
12. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan.
13. Terlapor adalah aparatur pemerintah daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
14. Aparatur Pemerintah Daerah adalah Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Lingkungan Pemerintah Kota Sibolga.

BAB II
RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi :

- a. kriteria pengaduan masyarakat; dan
- b. tata cara penanganan pengaduan masyarakat.

BAB III

BAB III
KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 3

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 aparat pemerintah daerah;
- d. ditujukan atau ditembuskan kepada Pemerintah Daerah; dan/ atau
- e. identitas pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran.

Pasal 4

Pengaduan masyarakat 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 Massa; dan
- g. Perorangan.

BAB IV
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

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

Bagian Kesatu
Pencatatan Pengaduan

Pasal 6

- (1) Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Pemerintah Daerah disampaikan kepada Inspektorat Daerah.

(2) Pengaduan

- (2) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka/lisan (kemudian dituangkan ke dalam formulir yang disediakan), maupun secara tertulis (surat, *Whatsapp*, *SMS* dan *email*).
- (3) Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Inspektorat, selanjutnya dilakukan pencatatan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku.
- (4) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat data surat pengaduan, ruang lingkup pengaduan, identitas pelapor dan identitas terlapor.

Bagian Kedua Penelaahan Pengaduan

Pasal 7

- (1) Pengaduan masyarakat yang dapat diproses oleh Inspektorat adalah pengaduan masyarakat yang ada identitas pelapornya dan/atau mempunyai bukti awal terhadap masalah yang dilaporkan, wajib terlebih dahulu dilakukan penelaahan.
- (2) Hasil telaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam rangka menyimpulkan untuk memenuhi kriteria pengaduan masyarakat.

Pasal 8

Penelaahan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah meliputi kegiatan sebagai berikut :

- a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
- b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang terkait;
- c. meneliti dokumen dan/ atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang diterima;
- d. menyimpulkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya; dan
- e. melakukan klarifikasi.

Bagian Ketiga Pemeriksaan Pengaduan

Pasal 9

- (1) Pengaduan masyarakat yang memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilakukan pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa yang ditugaskan.
- (2) Penugasan kepada Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Surat Perintah Tugas Inspektur Daerah dan/atau pejabat yang berwenang.
- (3) Pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan perangkat daerah lain dan/atau Aparat Penegak Hukum, Aparat Pengawasan Internal Pemerintah lainnya, serta tenaga teknis.

Pasal 10

Pasal 10

- (1) Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) dalam pelaksanaan tugasnya dapat melakukan pemanggilan terhadap pihak-pihak terkait untuk dilakukan pemeriksaan di Kantor Inspektorat Daerah.
- (2) Dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, Tim Pemeriksa dapat melakukan pemeriksaan terhadap pihak-pihak terkait di luar Kantor Inspektorat Daerah.

Pasal 11

- (1) Kegiatan pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa dilakukan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan pihak terkait dan/atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran materi pengaduan.
- (2) Pemeriksaan dilakukan dengan standar pemeriksaan yang telah ditetapkan di lingkungan Inspektorat Daerah dan/atau standar yang ditetapkan oleh Asosiasi Auditor Intern Pemerintah Indonesia (AAIPI).
- (3) Pemeriksaan yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa yang terindikasi pengenaan sanksi hukuman disiplin atau terjadi kerugian daerah dapat dilakukan paparan/ekspose dengan menghadirkan Kepala Perangkat Daerah/Atasan Langsung untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Apabila hasil pemeriksaan yang menyangkut penyalahgunaan wewenang atau terindikasi melakukan tindak pidana korupsi yang mengakibatkan kerugian keuangan daerah, maka yang bersangkutan diberikan waktu 60 (enam puluh) hari sejak surat tindak lanjut hasil pemeriksaan yang ditandatangani Wali Kota diterima oleh terlapor untuk menyelesaikan.
- (5) Apabila dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (4) belum ditindaklanjuti, maka akan diteruskan kepada Aparat Penegak Hukum (APH).

Bagian Keempat Pelaporan Hasil Pemeriksaan Pengaduan

Pasal 12

- (1) Pelaporan pengaduan masyarakat hasil pemeriksaan dan/atau investigasi Tim Pemeriksa diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah berakhirnya masa penugasan.
- (2) Laporan hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Laporan hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat oleh Tim Pemeriksa yang terdapat pelanggaran administratif dan/atau pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaporkan kepada Wali Kota dengan tembusan antara lain kepada Wakil Wali Kota, Sekretaris Daerah, Badan Kepegawaian Daerah dan Perangkat Daerah yang bersangkutan.

(4) Laporan

- (4) Laporan hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat yang terdapat kerugian daerah oleh Inspektorat Daerah dilaporkan kepada Wali Kota dengan tembusan antara lain kepada Menteri Dalam Negeri Cq. Inspektur Jenderal Kementerian Dalam Negeri, Gubernur, Badan Pemeriksa Keuangan, Wakil Wali Kota, Sekretaris Daerah, Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah dan Perangkat Daerah yang bersangkutan.
- (5) Pelaporan pengaduan masyarakat yang dilimpahkan dari Instansi/Lembaga Pemerintah lainnya, hasilnya disampaikan kepada Instansi/Lembaga Pemerintah yang bersangkutan.

Bagian Kelima
Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Pengaduan

Pasal 13

Laporan hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat oleh Inspektorat wajib ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah terkait dari/atau terlapor paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak laporan dimaksud diterima.

Bagian Keenam
Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Pengaduan

Pasal 14

- (1) Inspektorat mengkoordinasikan pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik.
- (3) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat disampaikan oleh Inspektur kepada Wali Kota dengan tembusan kepada Wakil Wali Kota.
- (4) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat didokumentasikan oleh Inspektorat sebagai bahan pemutakhiran data tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat.

Bagian Ketujuh
Pengarsipan atas Penanganan Pengaduan

Pasal 15

- (1) Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah dan instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan.
- (2) Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat disimpan dengan baik.
- (3) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa dan lain-lain) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2), Informasi yang dapat diberikan terbatas hanya untuk data statistik penanganannya, bukan informasi yang merupakan bahan/materi pemeriksaan.

BAB V
PEMBIAYAAN

Pasal 16

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Inspektorat Daerah Kota Sibolga.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sibolga
pada tanggal 16 Januari 2023

WALI KOTA SIBOLGA,

dto.

JAMALUDDIN POHAN

Diundangkan di Sibolga
pada tanggal 16 Januari 2023

SEKRETARIS DAERAH KOTA SIBOLGA,

dto.

MHD. YUSUF BATUBARA

BERITA DAERAH KOTA SIBOLGA TAHUN 2023 NOMOR 475

Salinan sesuai dengan aslinya

Pj. KEPALA BAGIAN HUKUM,

