



WALIKOTA BUKITTINGGI
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN WALIKOTA BUKITTINGGI
NOMOR 26 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BUKITTINGGI,

- Menimbang : a. bahwa pentingnya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Kota Bukittinggi;
- b. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah, sehingga terwujud pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- c. bahwa untuk menciptakan kepastian hukum dalam penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bukittinggi, maka perlu disusun pedoman penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bukittinggi;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bukittinggi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 387) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

4. 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 beberapa kali diubah 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. 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);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 A Tahun 2007 tentang Tata Cara Penyampaian Informasi dan Tanggapan Atau Saran Dari Masyarakat Atas Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

12. Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kota Bukittinggi Nomor 9);
13. Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat (Berita Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2016 Nomor 50);

MEMUTUSKAN :

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

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Bukittinggi.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Bukittinggi
3. Walikota adalah Walikota Bukittinggi.
4. Korupsi adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang tindak pidana korupsi.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Bukittinggi.
6. Inspektur adalah Inspektur Kota Bukittinggi
7. Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
8. Aparat Pemerintah Daerah adalah Walikota, Wakil Walikota dan Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Bukittinggi.
9. Aparat Pengawas Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah lembaga/unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
10. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi: penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
11. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
12. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.
13. Terlapor adalah aparat Pemerintah Daerah atau instansi Pemerintah Daerah dan Organisasi yang terkait dengan

Pemerintah Daerah yang diduga melakukan penyimpangan dan pelanggaran.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
- d. pelanggaran disiplin pegawai.

BAB III SUMBER PENGADUAN

Pasal 3

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bersumber dari :

- a. 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 ADMINISTRASI PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Penatausahaan pengaduan dilakukan oleh Inspektur melalui Inspektur Pembantu sesuai bidang tugasnya.
- (2) Proses penatausahaan surat-surat pengaduan yang dilakukan oleh Inspektorat melalui pencatatan, pengkajian dan klarifikasi dan pengarsipan.

Pasal 5

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (2) merupakan proses pengagendaan surat pengaduan dengan

cara manual atau menggunakan aplikasi komputer sesuai dengan sarana dan prasarana yang tersedia.

- (2) Pencatatan dalam agenda sekurang-kurangnya mencakup data:
 - a. data surat pengaduan, meliputi: nomor, tanggal dan perihal surat pengaduan;
 - b. identitas pelapor; dan
 - c. lokasi kasus dan materi pengaduan.

Pasal 6

- (1) Inspektur Pembantu sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) melakukan pengkajian untuk mengidentifikasi kadar pengawasan dan permasalahan serta menyampaikan rekomendasi penanganan pengaduan kepada Inspektur.
- (2) Pengkajian dan klasifikasi sebagaimana dimaksud ayat (1) merupakan proses pemilahan dan pengelompokan surat pengaduan menurut kadar pengawasan dan jenis masalah.
- (3) Rekomendasi penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Inspektorat atau dilimpahkan ke instansi yang berwenang sesuai peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 7

Klasifikasi pengaduan masyarakat meliputi:

- a. pengaduan yang berkadar pengawasan; dan
- b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan.

Pasal 8

- (1) Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 huruf a merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi penyimpangan yang dapat diadukan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 yang mengakibatkan kerugian masyarakat/daerah/Negara dalam rangka penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
- (2) Pengaduan dinilai berkadar pengawasan apabila:
 - a. substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan

identitas jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;

- b. substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan informasi;
- c. substansi/materi pengaduan yang tidak memadai dan identitas jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan; dan
- d. substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

Pasal 9

- (1) Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 huruf b merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.
- (2) Pengaduan dinilai tidak berkadar pengawasan apabila:
 - a. substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan; dan
 - b. substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah daerah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

Pasal 10

- (1) Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan diklasifikasi berdasarkan jenis penyimpangan dan diberi

kode masalah.

- (2) Pengarsipan pengaduan diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi terlapor serta urutan waktu pengaduan.
- (3) Penyimpanan dokumen pengaduan disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada di Inspektorat berdasarkan prosedur yang berlaku untuk menjamin kerahasiaan dan keamanan dokumen.

Pasal 11

- (1) Inspektorat wajib melindungi identitas pelapor.
- (2) Dalam hal ada Permintaan data dan informasi dari masyarakat, media massa dan pihak lain terkait dengan pengaduan maka Inspektorat hanya memberikan data statistik penanganannya dan bukan substansi dan/atau materi pengaduan kecuali untuk surat pengaduan tidak berkadar pengawasan.
- (3) Data dan informasi terkait dengan materi dan/atau substansi pengaduan berkadar pengawasan hanya dapat diberikan atas perintah tertulis dari Walikota.

BAB V

PENANGANAN PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN

Pasal 12

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektorat.
- (2) Penanganan pengaduan oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan:
 - a. Tim Inspektorat; dan/atau
 - b. Tim antar unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud ayat (2) ditetapkan oleh Inspektur dan bertanggungjawab kepada Inspektur.

Pasal 13

- (1) Penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Inspektorat sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 12

- ayat (2) huruf a meliputi:
- a. aparat Pemerintah Daerah, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan Pihak Ketiga/Penyedia Barang dan Jasa; dan
 - b. materi pengaduan yang mempunyai nilai strategis.
- (2) Penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Tim antar unit kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf b, berkaitan dengan materi pengaduan yang memerlukan bantuan teknis unit kerja terkait di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Tim antar unit kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf b berkaitan dengan:
- a. pelaku dan/atau materi menyangkut 2 (dua) atau lebih unit kerja; dan/atau
 - b. memerlukan keterangan dan bantuan teknis dari unit kerja terkait.

Pasal 14

- (1) Tim Inspektorat yang menangani pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf a adalah APIP yang ditugaskan oleh Inspektur untuk melaksanakan pemeriksaan.
- (2) Tim antar unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 ayat (2) huruf b terdiri atas atasan langsung, APIP, pejabat lain yang ditunjuk dan Tim Teknis dari Instansi terkait apabila diperlukan.

Pasal 15

Tim Inspektorat dan Tim antar unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah melakukan pembuktian atas kebenaran materi substansi pengaduan melalui pemeriksaan yang sesuai dengan prosedur dan standar pemeriksaan yang berlaku.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 16

- (1) Tim Inspektorat dan Tim antar unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Inspektur dalam bentuk laporan hasil pemeriksaan.
- (2) Hasil penanganan pengaduan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) disertai kesimpulan dan saran tindak lanjut sesuai perundang-undangan.
- (3) Tim sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) melakukan ekspos di hadapan Inspektur.
- (4) Ekspos sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3) berkaitan dengan materi pengaduan dan hasil penanganan pengaduan.
- (5) Inspektur menyampaikan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Walikota Bukittinggi.

Pasal 17

- (1) Laporan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 ayat (1) dalam bentuk tertulis yang memuat:
 - a. sumber pengaduan;
 - b. materi pengaduan;
 - c. fakta yang ditemukan;
 - d. analisis;
 - e. kesimpulan; dan
 - f. saran.
- (2) Sistematika laporan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VII

PEMANTAUAN DAN PEMUTAKHIRAN

Pasal 18

Inspektorat melakukan pemantauan dan pemutakhiran penanganan pengaduan dan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bukittinggi
pada tanggal 15 Oktober 2019

WALIKOTA BUKITTINGGI,

dto

M. RAMLAN NURMATIAS

Diundangkan di Bukittinggi
pada tanggal 18 Oktober 2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA BUKITTINGGI,

dto

YUEN KARNOVA

BERITA DAERAH KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2019 NOMOR 26

LAMPIRAN :
PERATURAN WALIKOTA BUKITTINGGI
NOMOR 26 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KOTA BUKITTINGGI

SISTIMATIKA LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN

BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN
1. UMUM
A. DASAR PEMERIKSAAN
B. WAKTU PEMERIKSAAN
C. SUSUNAN TIM PEMERIKSA
D. NARA SUMBER
E. OBYEK PEMERIKSAAN
2. SUMBER PENGADUAN
3. MATERI PENGADUAN
4. FAKTA YANG DITEMUKAN
5. ANALISIS

BAB III : KESIMPULAN

BAB IV : SARAN

LAMPIRAN

1.
2.
3.
4.

Bukittinggi,

Mengetahui :
INSPEKTUR KOTA BUKITTINGGI

Tim Pemeriksa

(.....)

1.....

2.....

3.....

WALIKOTA BUKITTINGGI,

dto

M. RAMLAN NURMATIAS