



WALIKOTA BENGKULU
PROVINSI BENGKULU
PERATURAN WALIKOTA BENGKULU
NOMOR 24 TAHUN 2020
TENTANG
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KOTA BENGKULU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BENGKULU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih melalui partisipasi pegawai dan pihak eksternal dalam bentuk pengaduan dengan data dan informasi, perlu adanya sistem pengelolaan pengaduan mengenai pelanggaran oleh pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Propinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828);
3. 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);

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 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 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);

10. 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);
11. Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bengkulu (Lembaran Daerah Kota Bengkulu Tahun 2016 Nomor 10);
12. Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 55 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Inspektorat Daerah Kota Bengkulu (Berita Daerah Kota Bengkulu Tahun 2016 Nomor 55);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BENGKULU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Bengkulu.
2. Pemerintah Kota adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Walikota adalah Walikota Bengkulu.
4. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Bengkulu adalah mekanisme penanganan terhadap pengaduan yang berasal dari pegawai Pemerintah Kota Bengkulu dan pihak eksternal Pemerintah Kota Bengkulu mengenai tindakan pelanggaran dan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh Pegawai Pemerintah Kota Bengkulu.
5. Unit Kerja Instansi adalah unit kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu.
6. Unit pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan adalah Inspektorat yang secara struktural merupakan unit kerja yang ditugaskan oleh Walikota Bengkulu untuk mengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan.

7. Pegawai adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) yang bertugas dan/atau secara administratif berada di Lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu.
8. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
9. Pelapor adalah pegawai dan pihak eksternal Pemerintah Kota Bengkulu yang melaporkan dan/atau memberikan informasi mengenai terjadinya pelanggaran atau dugaan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh Pegawai.
10. Pihak eksternal adalah setiap individu atau badan hukum baik berupa instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah, organisasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi lainnya.
11. Pengaduan adalah informasi yang disampaikan oleh Pelapor sehubungan dengan sedang atau telah terjadi pelanggaran atau dugaan terjadi pelanggaran.
12. Pelanggaran adalah setiap ucapan, tulisan, atau perbuatan pegawai yang melanggar peraturan perundang-undangan bidang kepegawaian dan bidang pidana umum dan pidana khusus termasuk peraturan dan ketentuan lain yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu.
13. Perlindungan adalah suatu bentuk perlindungan yang diberikan oleh Instansi terkait sesuai kewenangannya untuk memberikan jaminan rasa aman terhadap Pelapor dari kemungkinan ancaman dan tindakan pembalasan.
14. Ancaman adalah segala bentuk perbuatan yang menimbulkan rasa tidak aman dan membahayakan jiwa Pelapor dan keluarganya, baik langsung maupun tidak langsung.
15. Keluarga adalah keluarga inti yang terdiri dari istri/suami dan anak dari Pelapor atau orang yang menjadi tanggungan Pelapor.

16. Pembalasan adalah setiap ucapan, tulisan, atau perbuatan tidak menyenangkan yang dilakukan oleh unit kerja atau pegawai atau pihak lain terhadap Pelapor karena adanya pengaduan yang disampaikan.
17. Penghargaan adalah apresiasi atau imbalan yang diberikan kepada Pelapor yang pengaduannya telah terbukti kebenarannya dan memenuhi syarat tertentu.
18. Saluran pengaduan adalah media yang disediakan untuk menyampaikan pengaduan.
19. Pejabat Penerima Pengaduan adalah pejabat yang diangkat oleh Walikota untuk mengelola saluran pengaduan di lingkungan unit kerjanya.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Sistem Pengelolaan Pengaduan dimaksudkan untuk mendorong peran aktif pegawai dan pihak eksternal Pemerintah Kota untuk menyampaikan pengaduan melalui saluran pengaduan mengenai tindakan pelanggaran dan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai.

Pasal 3

Sistem Pengelolaan Pengaduan bertujuan:

- a. menyediakan ruang bagi pelapor untuk melaporkan dan/atau mengungkapkan fakta terjadinya pelanggaran disiplin PNS dan peraturan perundang-undangan bidang kepegawaian dan bidang pidana umum dan pidana khusus, termasuk peraturan dan ketentuan lain yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota yang dilakukan oleh pegawai dalam rangka penegakan hukum dan perbaikan sistem manajemen;
- b. memberikan sanksi bagi pegawai yang terbukti melakukan pelanggaran disiplin PNS dan aturan perilaku pegawai, serta memproses lebih lanjut terjadinya pelanggaran peraturan perundang-undangan bidang pidana umum dan pidana khusus, termasuk peraturan dan ketentuan lain yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota;

- c. memperbaiki sistem manajemen pada Pemerintah Kota Bengkulu menuju birokrasi yang bersih dan mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik; dan
- d. meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota dan Pemerintah pada umumnya.

Pasal 4

Ruang lingkup Sistem Pengelolaan Pengaduan meliputi:

1. Mekanisme penyampaian pengaduan;
2. Tindak lanjut pengaduan;
3. Hak dan tanggung jawab Pelapor;
4. Hak dan tanggung jawab Inspektorat;
5. Pelaporan pengaduan; dan
6. Pemberian penghargaan.

Pasal 5

Prinsip Dasar dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan meliputi:

- a. setiap pegawai bertanggung jawab menjaga profesionalitas dan integritas dengan memberikan informasi mengenai tindakan pelanggaran atau dugaan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai;
- b. Pemerintah Kota melarang adanya pembalasan dalam bentuk apapun terhadap Pelapor terkait dengan pengaduannya; dan/atau
- c. setiap tindakan pembalasan terhadap Pelapor akan dikenakan sanksi disiplin sesuai dengan Peraturan Kepegawaian dan/atau sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Penyampaian Pengaduan

Pasal 6

- (1) Pengaduan mengenai tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh Pegawai disampaikan kepada Inspektorat, melalui saluran pengaduan.

- (2) Inspektorat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah unit kerja pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Saluran pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Surat Pengaduan;
 - b. Surat Elektronik (*e-mail*);
 - c. Pesan singkat kepada nomor yang ditentukan;
 - d. Telepon pada nomor yang ditentukan;
 - e. Kotak Pos;
 - f. Kotak Saran dan Pengaduan; dan/atau
 - g. Pejabat Penerima Pengaduan.
- (4) Pejabat Penerima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf g bertanggungjawab langsung kepada Inspektur.
- (5) Setiap Pejabat Penerima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meneruskan pengaduan yang diterimanya kepada Inspektur paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterima.

Bagian Kedua

Tindak Lanjut Pengaduan

Pasal 7

- (1) Inspektorat menerima pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) melakukan tindak lanjut yang meliputi:
 - a. penelaahan; dan/atau
 - b. audit investigatif.
- (2) Inspektorat menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya pengaduan oleh Pejabat Penerima Pengaduan.
- (3) Dalam hal pelaksanaan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terkait dengan pejabat eselon II dan pegawai di lingkungan Inspektorat, penugasan diterbitkan oleh Walikota.

Pasal 8

- (1) Inspektorat dalam menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) dapat berkoordinasi dengan unit kerja yang terkait.

- (2) Inspektorat dalam menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) dapat berkoordinasi dengan instansi penegak hukum untuk pengaduan yang diduga terjadi pelanggaran tindak pidana umum dan/atau tindak pidana khusus.

Bagian Ketiga

Hak dan Tanggung Jawab Pelapor

Pasal 9

- (1) Setiap pegawai berhak mengadukan adanya tindakan pelanggaran dan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh Pegawai.
- (2) Pihak eksternal berhak mengadukan adanya tindakan pelanggaran dan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh Pegawai.
- (3) Pelapor berhak memperoleh pelayanan dan jawaban atas pengaduan yang disampaikan.

Pasal 10

Penyampaian pengaduan dan permintaan jawaban atas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 harus dilakukan berdasarkan data dan informasi secara bertanggungjawab sesuai dengan norma agama, kesusilaan, kesopanan, dan aturan perilaku yang berlaku di Pemerintah Kota serta peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- (1) Pelapor berhak atas perlindungan dan rasa aman, baik keamanan pribadi maupun keluarganya serta bebas dari ancaman yang berkenaan dengan pelaporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya, berupa:
 - a. bantuan permintaan perlindungan kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia; dan/atau
 - b. bantuan permintaan perlindungan kepada Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).
- (2) Pelapor yang berstatus pegawai berhak untuk mendapatkan upaya perlindungan berupa:
 - a. bantuan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Pemerintah Kota;

- b. perlindungan dari pembalasan yang merugikan Pelapor seperti pemberhentian sebagai PNS, penurunan peringkat jabatan, penurunan penilaian DP3, pemindahan tugas/mutasi, perlakuan diskriminatif, hambatan karir lainnya, dan upaya pembalasan lainnya; atau
 - c. pemindahan tugas/mutasi bagi Pelapor atau Terlapor dalam hal timbul ancaman fisik terhadap Pelapor.
- (3) Pelapor tidak mendapatkan perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam hal:
- a. Inspektorat memiliki bukti yang cukup atas keterlibatan Pelapor dalam tindakan pelanggaran yang dilaporkan; dan
 - b. Pelapor terlibat tindakan pelanggaran yang lain.

Pasal 12

- (1) Dalam hal Pelapor terlibat tindakan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf a, Pelapor tidak dapat dibebaskan dari hukuman/sanksi.
- (2) Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat direkomendasikan oleh Inspektorat untuk mendapat keringanan hukuman/sanksi dalam persidangan Tim sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Perlindungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dan hak Pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 diberikan sejak pelaporan/pengaduan diterima oleh Pejabat Penerima Pengaduan.
- (2) Perlindungan dan hak Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir pada saat:
 - a. pengaduan yang dilaporkan telah diputus;
 - b. pengaduan yang dilaporkan telah dilimpahkan kepada penegak hukum;
 - c. pelapor meminta penghentian; dan/atau
 - d. berdasarkan pertimbangan Inspektorat, perlindungan dapat dihentikan.

Bagian Keempat
Hak dan Tanggung Jawab Inspektorat

Pasal 14

- (1) Inspektorat berhak untuk menunda dan/atau menghentikan tindak lanjut atas setiap pengaduan jika belum dan/atau tidak cukup bukti atau pertimbangan lainnya.
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) dihentikan dalam hal:
 - a. Terlapor telah diputus oleh sidang Tim;
 - b. Terlapor telah diputus berdasarkan laporan Inspektorat atas pengaduan yang sama;
 - c. Terlapor meninggal dunia; atau
 - d. Terlapor menderita sakit jiwa.

Pasal 15

Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (2) dan Pejabat Penerima Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (3) wajib merahasiakan identitas Pelapor atau isi pengaduan dan informasi yang dimiliki.

Pasal 16

Inspektorat memberikan jawaban kepada Pelapor sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (3) paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima.

Pasal 17

- (1) Inspektorat bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11.
- (2) Dalam memberikan perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Inspektorat berkoordinasi dengan unit kerja terkait di lingkungan Pemerintah Kota dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban.

Pasal 18

- (1) Inspektorat dapat menolak memberikan jawaban atas pengaduan pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3).

- (2) Penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan apabila:
 - a. dapat menghambat proses tindak lanjut;
 - b. membahayakan keamanan personil, peralatan, sarana dan/atau prasarana Pemerintah Kota;
 - c. dapat mengungkapkan rahasia pribadi seseorang; dan/atau
 - d. melanggar rahasia jabatan.

BAB IV

LAPORAN PENGADUAN

Pasal 19

- (1) Setiap bulan Inspektorat membuat laporan penanganan pengaduan yang disampaikan kepada Walikota yang paling kurang memuat:
 - a. jumlah dan jenis pengaduan;
 - b. jumlah dan jenis pengaduan yang ditindaklanjuti; dan/atau
 - c. hal-hal penting yang perlu dilaporkan atas pengaduan yang ditindaklanjuti.
- (2) Informasi pada ayat (1) huruf a dan b wajib dimuat setiap bulan pada laman (*website*) Pemerintah Kota.

BAB V

PEMBERIAN PENGHARGAAN

Pasal 20

- (1) Pegawai dan pihak eksternal yang telah berjasa menyampaikan pengaduan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai dapat diberikan penghargaan.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada Pelapor setelah Inspektorat selesai dilaksanakan tindak lanjut dan terbukti terjadi pelanggaran terkait hal-hal yang dilaporkan oleh Pelapor.

BAB VI

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 21

Mekanisme penanganan pengaduan dan pemberian penghargaan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bengkulu
pada tanggal 7 Juli 2020

WALIKOTA BENGKULU,

Cap/dto

H. HELMI HASAN

Diundangkan di Bengkulu
pada tanggal 7 Juli 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA BENGKULU,

Cap/dto

MARJON

BERITA DAERAH KOTA BENGKULU TAHUN 2020 NOMOR...24....