



**WALIKOTA GUNUNGSITOLI  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**PERATURAN WALIKOTA GUNUNGSITOLI  
NOMOR 45 TAHUN 2017**

**TENTANG  
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA GUNUNGSITOLI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA GUNUNGSITOLI,**

- Menimbang : a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kota Gunungsitoli tentang peningkatan pelayanan publik;
- b. bahwa untuk mewadahi aspirasi bagi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dilingkungan Pemerintah Kota Gunungsitoli maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukung;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Gunungsitoli;

- Mengingat : 1. 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);
2. 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 tentang

- Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. 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 4846);
  4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7873);
  5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  6. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Gunungsitoli di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 184, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4931);
  7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 38, Tambahkan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  8. 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);
  9. 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);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);



11. 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);
12. 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);
13. 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);
14. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah beberap kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
17. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Gunungsitoli;
18. Peraturan Walikota Gunungsitoli Nomor 45 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Kota Gunungsitoli;
19. Peraturan Walikota Gunungsitoli Nomor 52 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Jabatan Struktural Inspektorat Kota Gunungsitoli;

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA GUNUNGSITOLI

## **BAB I**

### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Gunungsitoli;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Gunungsitoli;
3. Walikota adalah Walikota Gunungsitoli;
4. Pegawai Negeri Sipil adalah Pegawai Negeri Sipil lingkup Pemerintah Kota Gunungsitoli;
5. 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;
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Gunungsitoli;
7. Inspektorat Kota Gunungsitoli yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang melaksanakan fungsi pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah.
8. Perusahaan Daerah adalah Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Gunungsitoli meliputi Perusahaan Daerah Air Minum, Perusahaan Daerah Pasar dan Perusahaan Daerah Parkir.
9. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut UPT adalah Unit Pelaksana Teknis pada Dinas atau Badan di lingkungan Pemerintah Daerah.
10. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
12. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat pembangunan.



13. Pengaduan bersifat Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung hambatan pelayanan, Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, pelanggaran disiplin pegawai, mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
14. Pengaduan tidak bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa kritik, saran yang konstruktif dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
15. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di tiap-tiap Perangkat Daerah, Perusahaan Daerah, dan UPT.
16. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
17. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif dan profesional untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
18. Konfirmasi adalah proses untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
19. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
20. Pelapor adalah Individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.
21. Terlapor adalah aparatur Negara atau lembaga tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
22. Status selesai adalah apabila instansi/unit kerja yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
23. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

24. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.

## **BAB II**

### **ASAS PENANGANAN PENGADUAN**

#### **Pasal 2**

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat
2. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
3. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
4. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
5. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar Perangkat Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
6. Efektifitas dan Efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
7. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
8. Objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
9. Proporsional, mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;



10. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

### **BAB III**

#### **RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN**

##### **Pasal 3**

1. Pelayanan penanganan Pengaduan berkadar pengawasan yaitu:
  - a. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
  - b. korupsi, kolusi dan nepotisme;
  - c. pelanggaran disiplin pegawai;
2. Pelayanan penanganan Pengaduan tidak berkadar pengawasan yaitu:
  - a. kritik;
  - b. saran;
  - c. keluhan.

### **BAB IV**

#### **PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

##### **Pasal 4**

1. Pelayanan Penanganan Pengaduan yang bersifat Pengawasan dilakukan oleh Inspektorat/APIP pada Kota Gunungsitoli;
2. Dalam menangani Pengaduan masyarakat Inspektorat membentuk tim pengaduan masyarakat sebagai sekretariat dan penelaah lanjutan pengaduan masyarakat;
3. Pelayanan Penanganan Pengaduan yang tidak bersifat Pengawasan dilakukan Perangkat Daerah, Perusahaan Daerah dan UPT;
4. Tiap-tiap Perangkat Daerah, Perusahaan Daerah dan UPT berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja;
5. Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tiap-tiap Perangkat Daerah, Perusahaan Daerah dan UPT berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta

menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

## **BAB V**

### **NILAI-NILAI, KEWAJIBAN, LARANGAN DAN ETIKA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **Pasal 5**

Nilai-nilai dasar Aparatur Pemerintah yang Menangani Pengaduan Masyarakat :

1. Barani;
2. Integritas;
3. Tangguh;
4. Inovatif.

#### **PASAL 6**

Kewajiban Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat :

1. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
2. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
4. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka meningkatkan kinerja;
5. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelapor dan terlapor;
6. Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
7. Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

#### **PASAL 7**

Larangan Aparatur Pemerintah yang menangani Pengaduan Masyarakat :

1. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi dan golongan;



2. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat;
3. Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
4. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
5. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi dan kelompok maupun golongan.

### **PASAL 8**

1. Etika Aparatur Pemerintah yang menangani Pengaduan Masyarakat terhadap pelapor :
  - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun tanpa unsur pemaksaan;
  - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
  - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
  - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
2. Etika Aparatur Pemerintah yang menangani Pengaduan Masyarakat terhadap terlapor :
  - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
  - b. menghormati hak-hak terlapor.
3. Etika antara sesama Aparatur Pemerintah yang menangani Pengaduan Masyarakat :
  - a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
  - b. menggalang rasa kebersamaan;
  - c. menghargai perbedaan pendapat;
  - d. saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

## **BAB VI**

### **PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN**

#### **Pasal 9**

1. Tiap-tiap Kepala Perangkat Daerah / Direktur Perusahaan Daerah / Kepala UPT menetapkan petugas pelaksana pelayanan Pengaduan;
2. Petugas pelaksana pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan;
3. Petugas pelaksana pelayanan memiliki tugas :
  - a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
  - b. melaksanakan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
  - c. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
  - d. jika substansi/materi pengaduan berkadar pengawasan wajib diteruskan kepada pihak Inspektorat sebagai Aparat Pengawas Intern Pemerintah untuk dilaksanakan proses lanjutan, dan jika substansi/materi pengaduan berupa saran, kritik yang konstruktif diteruskan kepada atasan instansi masing-masing untuk menjadi bahan informasi dan bahan pengambilan keputusan;
  - e. mencatat hasil penyelesaian pengaduan yang dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
  - f. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
  - g. mengirimkan laporan / rekap hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidentil kepada Sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Gunungsitoli.
  - h. bentuk/form rekapitulasi hasil penanganan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.



**BAB VII**  
**PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**Pasal 10**

1. Petugas pelaksana pelayanan pengaduan pada Perangkat Daerah/Direktur Perusahaan Daerah/Kepala UPT menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan, dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
2. Pengaduan masyarakat yang diterima langsung, tertulis/surat dan melalui media elektronik serta media cetak dilakukan pencatatan dengan cara :
  - a. data surat pengaduan meliputi nomor dan tanggal agenda, tanggal surat pengaduan, kategori, dan perihal.
  - b. identitas pelapor meliputi : Nama, Alamat, Pekerjaan, Alamat dan Kategori pelapor.
  - c. identitas telapor meliputi : Nama, NIP/NRP, alamat, jabatan, Instansi dan kategori Instansi.
  - d. lokasi kasus meliputi Alamat kejadian, Desa/Kelurahan dan Kecamatan.

**Pasal 11**

1. Pengaduan masyarakat yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah sebagai berikut:
  01. Penyalahgunaan wewenang
  02. Pelayanan masyarakat
  03. Korupsi/pungli
  04. Kepegawaian/ketenagakerjaan
  05. Pertanahan/perumahan
  06. Hukum/peradilan dan HAM
  07. Kewaspadaan Nasional
  08. Tatalaksana/regulasi
  09. Lingkungan hidup, dan
  10. umum
2. Rincian lebih lanjut pada jenis masalah tersebut dapat dilihat pada Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
3. Hasil penelaahan akan menentukan substansi/materi aduan berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan;

## **BAB VIII** **PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT**

### **Pasal 12**

1. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansi melalui proses pemeriksaan.
2. Pemeriksaan dilaksanakan oleh Inspektorat/APIP Kota Gunungsitoli.

### **Pasal 13**

Proses pemeriksaan dilaksanakan dengan langkah-langkah :

1. Telaahan lanjutan, dilaksanakan oleh tim pengaduan masyarakat Inspektorat Kota Gunungsitoli melalui langkah-langkah :
  - a. mempelajari dan merumuskan masalah
  - b. memaparkan hasil rumusan kepada pimpinan APIP.
  - c. merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.
2. Konfirmasi, Kegiatan konfirmasi dilakukan sebagai berikut :
  - a. mengidentifikasi terlapor;
  - b. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.
3. Klarifikasi, Kegiatan Klarifikasi dilakukan sebagai berikut :
  - a. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak pelapor;
  - b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - c. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintai penjelasan.
4. Hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi menyimpulkan perlu tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diadukan.
5. Apabila kesimpulan telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi menyatakan tidak perlu dilaksanakan pemeriksaan maka Tim pengaduan masyarakat



menyampaikan hasil kepada pimpinan APIP dan mendokumentasikan/merekap aduan untuk disampaikan kepada pelapor dan menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara atau Instansi terkait.

6. Apabila kesimpulan telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi menyatakan harus dilaksanakan pemeriksaan maka dilanjutkan dengan proses pemeriksaan oleh tim pemeriksa.

#### **Pasal 14**

Pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta disertai hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. Langkah pemeriksaan dilaksanakan dengan :

- a. menyusun Tim pemeriksa yang kompeten;
- b. tim yang telah dibentuk menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP)
- c. terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting dan strategis serta berdampak Nasional dapat dilakukan penanganan Lintas Instansi dengan membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari unsur instansi pemerintah terkait.
- d. tim Pemeriksa melaksanakan Proses pemeriksaan dengan waktu disesuaikan dengan kadar aduan dan anggaran yang dimiliki.
- e. setelah melaksanakan pemeriksaan Tim menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan untuk dibahas oleh bersama dengan Tim pengaduan masyarakat;
- f. laporan yang telah disusun dilaporkan kepada Pimpinan APIP dan diteruskan kepada Walikota Gunungsitoli untuk mendapatkan penegasan atas hasil pemeriksaan.

#### **Pasal 15**

Laporan hasil penanganan pengaduan yang berkadar pengawasan yang ditangani oleh APIP harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima.

**BAB IX**  
**SEKRETARIAT PENGADUAN**

**Pasal 16**

1. Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Gunungsitoli, dibentuk Sekretariat Pengaduan yang berkedudukan di Inspektorat Kota Gunungsitoli.
2. Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi :
  - a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
  - b. melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
  - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
  - d. melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah kepada Walikota, baik secara periodik (semesteran) maupun insidental; dan
  - e. menyiapkan bahan laporan penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah yang akan disampaikan kepada KEMENPAN-RB Republik Indonesia.
3. Pembentukan Sekretariat Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Inspektur Kota Gunungsitoli.

**BAB X**  
**KETENTUAN LAIN-LAIN**

**Pasal 17**

1. Dalam keadaan tertentu penerima pelayanan selaku pelapor dapat merahasiakan nama dan identitasnya.
2. Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (Suku, Agama, Ras dan Antar golongan) dan tidak dapat dipertanggung jawabkan.
3. Perangkat Daerah, Perusahaan Daerah dan UPT dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada



peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

**BAB XI**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 18**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gunungsitoli  
pada tanggal 31 Juli 2017

**WALIKOTA GUNUNGSITOLI,**

ttd

**LAKHOMIZARO ZEBUA**

Diundangkan di Gunungsitoli  
pada tanggal 31 Juli 2017

**SEKRETARIS DAERAH KOTA GUNUNGSITOLI,**

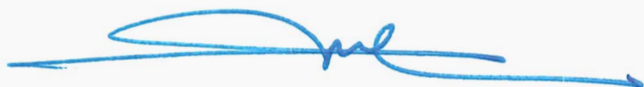
ttd

**AGUSTINUS ZEGA**

BERITA DAERAH KOTA GUNUNGSITOLI TAHUN 2017 NOMOR 45

Salinan sesuai dengan aslinya

**KEPALA BAGIAN HUKUM,**



**ORANI WILFRID LASE, SH**  
**PENATA TK. I**

**NIP. 19700424 200112 1 002**

peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

**BAB XI**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 18**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gunungsitoli  
pada tanggal 31 Juli 2017

**WALIKOTA GUNUNGSITOLI,**

ttd

**LAKHOMIZARO ZEBUA**

Diundangkan di Gunungsitoli  
pada tanggal 31 Juli 2017

**SEKRETARIS DAERAH KOTA GUNUNGSITOLI,**

ttd

**AGUSTINUS ZEGA**

**BERITA DAERAH KOTA GUNUNGSITOLI TAHUN 2017 NOMOR 45**

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**



**ORANI WILFRID LASE, SH**  
**PENATA TK. I**  
**NIP. 19700424 200112 1 002**

LAMPIRAN I PERATURAN WALIKOTA GUNUNGSITOLI  
NOMOR : 45 TAHUN 2017  
TANGGAL: 31 JULI 2017  
TENTANG: PELAYANAN PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KOTA GUNUNGSITOLI

BENTUK FORM REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN

NO	HARI/TGL.	IDENTITAS PENGADU	LOKASI/ INSTANSI	URAIAN PENGADUAN	HASIL TINDAK	KET.

WALIKOTA GUNUNGSITOLI,

ttd

LAKHOMIZARO ZEBUA



**LAMPIRAN II PERATURAN WALIKOTA GUNUNGSITOLI**

**NOMOR : 45 TAHUN 2017**

**TANGGAL : 31 JULI 2017**

**TENTANG : PELAYANAN       PENANGANAN  
              PENGADUAN        MASYARAKAT  
              DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
              KOTA GUNUNGSITOLI**

**FORMAT BUKU REGISTER PENGADUAN**

NO.	HARI/TGL.	IDENTITAS PENGADU	LOKASI/ INSTANSI	URAIAN PENGADUAN	KET.

**WALIKOTA GUNUNGSITOLI,**

**ttd**

**LAKHOMIZARO ZEBUA**

LAMPIRAN III PERATURAN WALIKOTA GUNUNGSITOLI  
NOMOR : 45 TAHUN 2017

TANGGAL: 31 JULI 2017

TENTANG: PELAYANAN      PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KOTA GUNUNGSITOLI

**PENGELOMPOKKAN PENGADUAN BERDASARAKAN JENIS  
PENYIMPANGAN**

No	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
01.	Penyalahgunaan wewenang, meliputi :	0100
	- Perbuatan aparaturnya yang merugikan masyarakat	0101
	- Pemaksaan kehendak	0102
	- Tindakan sewenang-wenang	0103
	- Salah kelola	0104
	- Penggunaan fasilitas/barang milik negara	0105
	- Penyalahgunaan wewenang lainnya	0106
02.	Pelayanan masyarakat, meliputi :	0200
	- Pelayanan pengelolaan dokumen/identitas diri	0201
	- Pelayanan perijinan	0202
	- Pelayanan pembayaran gaji/pension	0203
	- Pelayanan pajak dan cukai	0204
	- Pelayanan perindustrian, perdagangan, koperasi	0205
	- Pelayanan perhubungan	0206
	- Pelayanan transmigrasi	0207
	- Pelayanan pendidikan	0208
	- Pelayanan kesehatan	0209
	- Pelayanan sosial	0210
	- Pelayanan imigrasi	0211
	- Pelayanan perbankan/asuransi	0212
	- Pelayanan kelistrikan	0213
	- Pelayanan telekomunikasi	0214
	- Pelayanan air minum	0215
	- Pelayanan Polri	0216
	- Pelayanan lainnya	0217
03.	Korupsi/pungli, meliputi :	0300
	- Penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara	0301
	- Pemalsuan/pengeluaran fiktif/pembelian barang tidak sesuai spesifikasi	0302
	- Pembelian dengan harga dimahalkan ( <i>mark up</i> )	0303
	- Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan anggaran	0304

	- Penjualan atau manipulasi penjualan milik negara	0305
	- Pemotongan anggaran, dana bantuan dan kredit bank	0306
	- Penyalahgunaan anggaran/dana	0307
	- Manipulasi perpajakan dan retribusi	0308
	- Penyimpangan proses pelelangan	0309
	- Pemerasan, penyitaan, komisi, hasil penjualan tidak setor	0310
	- Penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat	0311
	- Pungutan liar	0312
	- Gratifikasi	0313
	- Korupsi/pungli lainnya	0314
04.	Kepegawaian/ketenagakerjaan, meliputi	0400
	- Kepangkatan	0401
	- Jabatan/mutasi	0402
	- Gaji/rapel gaji	0403
	- Pensiun/tunjangan	0404
	- Kesejahteraan pegawai	0405
	- SK pegawai	0406
	- Pemalsuan berkas kepegawaian	0407
	- Pelanggaran PP 10/1983 jo PP 45/90	0408
	- Disiplin Pegawai Negeri (PP 53/2010)	0409
	- Hubungan Kerja Kepegawaian (PHK)	0410
	- Penerimaan pegawai baru/tenaga honorer	0411
	- Tanda jasa dan sejenisnya	0412
	- Ketidakjelasan pekerjaan/non job	0413
	- Permasalahan TKI/TKW	0414
	- Jabatan/kesempatan kerja	0415
	- Masa kerja	0416
	- Norma kerja dan persyaratan kerja	0417
	- Pelanggaran kepegawaian/ketenagakerjaan lainnya	0418
05.	Pertanahan/perumahan, meliputi :	0500
	- Ganti rugi tanah/tanaman	0501
	- Hak atas tanah	0502
	- Manipulasi tanah	0503
	- Peruntukan tanah/tata ruang	0504
	- Sertifikat tanah	0505
	- Pembebasan tanah	0506
	- Tanah warisan	0507
	- Penggalan tanah/penebangan pohon	0508
	- Tanah yang dijadikan agunan kredit	0509
	- Pembongkaran rumah	0510
	- Pemilikan rumah	0511
	- Hak penghunian rumah	0512



	- Ganti rugi rumah	0513
	- Izin Membuat Bangunan (IMB)	0514
	- Sewa menyewa rumah	0515
	- Peruntukkan rumah	0516
	- Permasalahan pertanahan/perumahan lainnya	0517
06.	Hukum/peradilan dan HAM, meliputi	0600
	- Persengketaan	0601
	- Pelanggaran hokum	0602
	- Pencurian/penadahan	0603
	- Pemalsuan	0604
	- Penipuan	0605
	- Penggelapan	0606
	- Kontrak/perjanjian/akad nikah/cerai	0607
	- Grasi, amnesty, rehabilitasi	0608
	- Peninjauan kembali	0609
	- Kasasi	0610
	- Banding	0611
	- Eksekusi	0612
	- Barang bukti/lelang	0613
	- Proses hukum (lama, tidak adil)	0614
	- Pelanggaran HAM	0615
	- Permasalahan hokum/peradilan lainnya	0616
07.	Kewaspadaan Nasional, meliputi :	0700
	- Separatism	0701
	- SARA	0702
	- Gangguan Kamtibmas	0703
	- Penyelundupan/perdagangan gelap	0704
	- Perjudian/pelacuran	0705
	- Uang palsu	0706
	- Narkoba	0707
	- Kenakalan remaja	0708
	- Perbatasan Wilayah	0709
	- Kewaspadaan Nasional lainnya	0710
08.	Tatalaksana /regulasi, meliputi :	0800
	- Pengaturan perdagangan/tata niaga	0801
	- Prosedur dan persyaratan pemilihan Kepala Daerah, Kades	0802
	- Penentuan tarif, harga dan sumbangan	0803
	- Pengaturan angkutan darat, laut dan udara	0804
	- Kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/badan usaha	0805
	- Prosedur dan persyaratan keimigrasian	0806
	- Pengalihan/pengembangan status wilayah	0807
	- Prosedur pencairan uang perjalanan/lumpsum pindah	0808

	kerja	
	- Penentuan kepanitiaan	0809
	- Prosedur pengiriman sekolah ke luar daerah	0810
	- Pengaturan/tatalaksana/regulasi lainnya	0811
09.	Lingkungan Hidup, meliputi :	0900
	- Pengerusakan tanah/lingkungan	0901
	- Pencemaran udara dan air	0902
	- Kebisingan	0903
	- Perlindungan satwa/hewan langka	0904
	- Perlindungan tanaman	0905
	- Amdal	0906
	- <i>Illegal logging/ illegal fishing</i>	0907
10.	Umum	1000
	- Permohonan bantuan sumbangan	1001
	- Penyampaian usul/sumbang saran	1002
	- Pelanggaran media massa/elektronik	1003
	- Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya	1004

**WALIKOTA GUNUNGSITOLI,**

**ttd**

**LAKHOMIZARO ZEBUA**

LAMPIRAN IV PERATURAN WALIKOTA GUNUNGSITOLI  
NOMOR : 45 TAHUN 2017  
TANGGAL : 31 JULI 2017  
TENTANG : PELAYANAN PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KOTA GUNUNGSITOLI

LAPORAN SEMESTER \_\_\_\_\_ TAHUN \_\_\_\_\_  
HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

INSTANSI : \_\_\_\_\_

NO. URUT	NO & TGL SURAT AGENDA	a. PELAPOR  b. TERLAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT	STATUS TINDAK LANJUT			SANKSI				KET	
				DALAM PROSES	SELESAI		PP 53/2010	TP/TGR	PIDANA	LAIN-LAIN		
					BENAR	TDK BENAR						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
A.	Diterima dari Kementerian Negara PAN/TP 5000											
B.	Diterima dari Petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan											
C.	Diterima langsung oleh Sekretariat Pelayanan Pengaduan (APIP)											

WALIKOTA GUNUNGSITOLI,  
  
ttd  
  
LAKHOMIZARO ZEBUA