



# WALIKOTA PONTIANAK

---

## PERATURAN WALIKOTA PONTIANAK

NOMOR 33 TAHUN 2010

TENTANG

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DALAM LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PONTIANAK**

**DENGAN RAKHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA PONTIANAK,**

- Menimbang :
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
  - b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b , perlu menetapkan pedoman penanganan pengaduan masyarakat dalam lingkungan Pemerintah Kota dengan Peraturan Walikota.

Mengingat

1. Undang - Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Nomor 9 Tahun 1953) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1965 (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2756);
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme(Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
3. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);
4. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355);

5. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah(Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali yang terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
6. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor126, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
7. Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil.( Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3176);
9. Peraturan Pemerintah 10 Tahun 1983 Tentang izin Perkawinan dan Perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1983 Nomor 13, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3250) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 (Lembaran Negara Tahun 1990 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3424);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4578);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4593);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan, antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4741);
15. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Tahun 2000 Nomor 3 Seri E Nomor 3);
16. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pedoman Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor10 Seri D Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009 (Lembaran Daerah Tahun 2000 Nomor 1 Seri D Nomor 1);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;

19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Norma Pengawasan dari Kode Etik Pejabat Pengawas Pemerintah;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PONTIANAK**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Pontianak;
2. Walikota adalah Walikota Pontianak;
3. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Pontianak;
4. Aparatur Pemerintah Kota Pontianak, adalah Pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
5. Pengaduan Masyarakat, adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme serta pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh Aparat Pemerintah Kota Pontianak dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik.
6. Pengaduan berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintah umum, pembangunan dan pelayanan publik.
7. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang terkait masalah teknis atau pelayanan masyarakat maupun sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan Publik.
8. Pelapor adalah setiap orang atau badan yang menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kota Pontianak;
9. Terlapor adalah SKPD dan / atau Pegawai Negeri Sipil serta Pegawai Tidak Tetap dalam lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
10. Tim Pemeriksaan Khusus adalah Tim Pemeriksa yang secara khusus ditugaskan oleh Inspektur untuk melakukan pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 2**

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat adalah Pengaduan Masyarakat Kepada Pemerintah Kota Pontianak yang menyangkut hambatan dalam pelayanan publik, penyalahgunaan wewenang, korupsi kolusi dan nepotisme, serta pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil.

## **BAB III**

### **SUMBER DAN MATERI PENGADUAN**

#### **Pasal 3**

- (1) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 bersumber dari :
  - a. Perorangan;
  - b. Organisasi Masyarakat;
  - c. Badan Hukum;
  - d. Partai Politik;
  - e. Media Massa, atau;
  - f. Badan/Lembaga/Instansi/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Pusat/Daerah.
- (2) Identitas pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dirahasiakan.
- (3) Materi pengaduan yang berkadar pengawasan berupa informasi tertulis yang berisi antara lain :
  - a. Identitas pelapor
  - b. Masalah yang diadukan;
  - c. Siapa yang terlibat;
  - d. Dimana hal tersebut terjadi;
  - e. Kapan hal tersebut terjadi;
  - f. Bagaimana hal tersebut terjadi;
  - g. Mengapa hal tersebut terjadi;
  - h. Bukti awal yang mendukung fakta kejadian yang dapat dipertanggungjawabkan seperti foto, rekaman, dokumen, atau petunjuk lainnya.
- (4) Materi pengaduan yang tidak berkadar pengawasan berupa informasi tertulis dengan identitas pelapor dan terlapor yang jelas.

## **BAB IV**

### **SARANA/MEDIA PENGADUAN**

#### **Pasal 4**

- (1) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilakukan secara tertulis oleh pelapor kepada Walikota atau Penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui surat, media cetak, dan media elektronik.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan Kotak Pengaduan dan atau Buku Penerima pengaduan .
- (4) Buku penerima pengaduan memuat Nomor, tanggal pengaduan, Nama identitas pelapor dan terlapor, masalah/ keluhan, saran dan tanda tangan pelapor.

**BAB V**  
**MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN**

Pasal 5

- (1) Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :
  - a. Penatausahaan;
  - b. Penelitian Pendahuluan;
  - c. Proses Pemeriksaan;
  - d. Pelaporan.
- (2) Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :
  - a. Penatausahaan
  - b. Proses penanganan pengaduan
  - c. Pelaporan

Pasal 6

- (1) Penatausahaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a dan ayat (2) huruf a meliputi pencatatan, penelaahan, dan pengarsipan.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup data pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor dan lokasi kasus/ kejadian.
- (3) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk mengkategorikan :
  - a. Pengaduan yang berkadar pengawasan;
  - b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan.
- (4) Pengarsipan sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi penataan dan penyimpanan dokumen yang dilakukan berdasarkan pada klasifikasi jenis masalah, serta urutan waktu pengaduan.
- (5) Penatausahaan pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Daerah dilakukan oleh Bagian Humas, Protokol dan TU Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Pontianak.
- (6) Penata usahaan pada Sekretariat DPRD di lakukan oleh Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Pontianak.
- (7) Penatausahaan pada Inspektorat, Dinas, Badan, Satpol PP, Kecamatan, dan Kelurahan dilakukan oleh Sekretaris pada masing-masing SKPD.
- (8) Penatausahaan pada Kantor, dan Sekolah dilakukan oleh Kasubbag Tata Usaha pada Kantor dan Sekolah.

Pasal 7

- (1) Penelitian pendahuluan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b untuk menelaah materi pengaduan yang berkadar pengawasan.
- (2) Penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan kegiatan sebagai berikut :
  - a. Identifikasi masalah;
  - b. Konfirmasi dan klarifikasi;
  - c. Pengumpulan bukti pendukung.
- (3) Penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Inspektorat.

#### Pasal 8

- (1) Hasil penelitian pendahuluan sebagaimana dimaksud dalam pasal 7, yang cukup bukti awal dan keyakinan adanya permasalahan serta jelas identitas terlapor, dilaporkan kepada Walikota dan dilanjutkan dengan tahap pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa Khusus pada Inspektorat.
- (2) Hasil penelitian pendahuluan yang tidak cukup bukti awal maupun keyakinan adanya permasalahan, tidak dilanjutkan dengan tahap pemeriksaan namun disimpan dalam file tersendiri, diberi catatan seperlunya, dan hasilnya dilaporkan kepada Walikota serta diinformasikan kepada pihak terlapor.

#### Pasal 9

- (1) Proses pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (1) huruf c merupakan tahap pengujian yang dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan dengan di dukung bukti yang cukup, kompeten, relevan dan material.
- (2) Proses pemeriksaan berpedoman pada sistem dan prosedur serta ketentuan mengenai pemeriksaan khusus.
- (3) Tahapan proses pemeriksaan meliputi :
  - a. Pembentukan Tim Pemeriksa Khusus;
  - b. Penyusunan program kerja pemeriksaan;
  - c. Pelaksanaan pemeriksaan.

#### Pasal 10

- (1) Proses penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi kegiatan peninjauan lapangan, klarifikasi, konfirmasi, terlapor dan pelapor, koordinasi instansi terkait dan penyelesaian.
- (2) Proses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh SKPD Terlapor.

#### Pasal 11

Hasil pemeriksaan yang berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (1) huruf d dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus yang memuat materi sebagai berikut:

- a. Sumber Pengaduan;
- b. Materi pengaduan;
- c. Data dan Fakta yang ditemukan;
- d. Analisis;
- e. Kesimpulan dan saran.

#### Pasal 12

- (1) Tim Pemeriksa Khusus melaporkan hasil pemeriksaan khusus kepada Inspektur.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melakukan ekspose internal dan dapat mengundang pihak-pihak terkait yang dipandang perlu.
- (3) Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Walikota.

Pasal 13

- (1) Hasil Pemeriksaan yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam pada pasal 5 ayat (2) huruf c dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan masyarakat yang memuat:
  - a. Sumber Pengaduan
  - b. Materi pengaduan
  - c. Data dan Fakta yang ditemukan
  - d. Tindak Lanjut Penyelesaian
- (2) Laporan Hasil Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Walikota

**BAB VI**  
**MONITORING DAN EVALUASI**

Pasal 14

- (1) Inspektorat melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan yang berkadar pengawasan.
- (2) Sekretariat Daerah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Tindak Lanjut penyelesaian Pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan

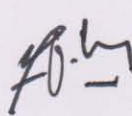


**BAB VII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 15

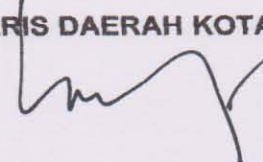
Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.


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

Ditetapkan di Pontianak  
pada tanggal 13 Juli 2010

 **WALIKOTA PONTIANAK ts**  
  
 **H. SUTARMIDJI, SH, M. Hum**

Diundangkan di Pontianak  
pada tanggal, 13 Juli 2010

**SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK**  


 **Ir. H. TONI HERIANTO, MT**  
**Pembina Utama Madya**  
**NIP.19541129 198003 1 016**