



PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 42 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN UMUM SISTEM PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA BANJARMASIN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menangani pengaduan yang baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga terwujud pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin;
- 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 Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
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 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 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. 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);
8. 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);
9. 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);
10. 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);
11. 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);
12. 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);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi, Bersih dan Melayani (WBBM);

16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
17. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN UMUM SISTEM PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Banjarmasin yang terdiri dari beberapa SKPD dan BUMD.
2. Walikota adalah Walikota Banjarmasin.
3. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk dari sebuah pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah, berupa keluhan/pengaduan atas dugaan penyimpangan prosedur pelayanan publik, pengelolaan keuangan/barang daerah, atau disiplin pegawai.
4. Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disebut TPK adalah tindak pidana yang dilakukan oleh setiap orang secara melawan hukum memperkaya diri sendiri atau orang lain atau suatu korporasi yang merugikan keuangan negara atau perekonomian negara.
5. Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi adalah serangkaian tindakan untuk pencegahan dan penindakan tindak pidana korupsi melalui upaya koordinasi, supervisi, monitoring, penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan, dengan peran serta masyarakat berdasarkan peraturan perundangan;
6. Pengadu adalah lembaga/perorangan yang melaporkan dugaan penyimpangan yang terjadi di lingkup organisasi Pemerintah Kota Banjarmasin.
7. Mekanisme Pelaporan adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan penyimpangan yang telah terjadi, sedang terjadi, atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana korupsi yang dilakukan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
8. Tim/Unit Penerima Pengaduan adalah Tim yang mempunyai tugas dan wewenang untuk menerima pengaduan, menelaah dan melaporkan kepada Walikota melalui Inspektur.
9. Tim Pemeriksa adalah Tim yang dibentuk oleh Inspektur untuk melaksanakan pemeriksaan khusus.

BAB II TUJUAN

Pasal 2

Pedoman umum sistem penanganan pengaduan bertujuan :

- a. sebagai acuan dalam penanganan pengaduan;
- b. memperbaiki sistem pengawasan dan pencegahan penyimpangan administrasi, kerugian perdata dan tindak pidana korupsi, serta persaingan usaha tidak sehat; dan
- c. upaya pencegahan dan pemberantasan TPK, termasuk menyediakan mekanisme yang menjamin kerahasiaan identitas pengadu.

BAB III LINGKUP DAN BATASAN

Pasal 3

- (1) Lingkup pengaduan meliputi :
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat;
 - c. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin pegawai.
- (2) Sumber pengaduan meliputi :
 - a. badan/lembaga/instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah;
 - b. organisasi masyarakat;
 - c. media massa;
 - d. pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin
 - e. perorangan.
- (3) Untuk mempercepat dan mempermudah proses tindak lanjut pengaduan, Pengadu harus memberikan indikasi awal yang dapat dipertanggungjawabkan meliputi :
 - a. masalah yang diadukan (*What*);
Berkaitan dengan substansi penyimpangan yang diadukan. Informasi ini berguna dalam hipotesa awal mengungkapkan jenis-jenis penyimpangan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta dampak adanya penyimpangan.
 - b. pihak yang bertanggung jawab (*Who*);
Berkaitan dengan siapa yang melakukan penyimpangan atau kemungkinan siapa saja yang dapat diduga melakukan penyimpangan, dan pihak-pihak yang terkait yang perlu dimintakan keterangan/ penjelasan.
 - c. lokasi kejadian (*Where*);
Berkaitan dengan di mana terjadinya penyimpangan (unit kerja). Informasi ini berguna dalam menetapkan ruang lingkup penugasan audit investigatif serta membantu dalam menentukan tempat di mana penyimpangan tersebut terjadi.
 - d. waktu kejadian (*When*);
Berkaitan dengan kapan penyimpangan tersebut terjadi. Informasi ini berguna dalam menetapkan ruang lingkup penugasan audit investigatif, terkait dengan pengungkapan fakta dan proses kejadian serta pengumpulan bukti dapat diselaraskan dengan kriteria yang berlaku.
 - e. mengapa terjadi penyimpangan (*Why*);
Berkaitan dengan informasi penyebab terjadinya penyimpangan, dan mengapa seorang melakukannya, hal ini berkaitan dengan motivasi

- seorang melakukan penyimpangan yang akan mengarah kepada pembuktian unsur niat (*intent*).
- f. bagaimana modus penyimpangan (*How*);
Berkaitan dengan bagaimana penyimpangan tersebut terjadi. Informasi ini membantu dalam penyusunan modus operandi penyimpangan tersebut serta untuk meyakini penyembunyian (*concealment*), dan pengkonversian (*conversion*) hasil penyimpangan.
- (4) Dalam kondisi tertentu, apabila informasi pengaduan yang diperoleh sangat terbatas, tetapi mempunyai keyakinan berdasarkan pertimbangan profesional auditor, informasi pengaduan layak ditindaklanjuti apabila memenuhi kriteria What, Who, Where (3W).
- (5) Pertimbangan profesional sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah pendapat penelaah yang didasarkan pada data empiris kasus sejenis dan/atau berdasarkan informasi lain yang mendukung laporan/pengaduan.
- (6) Setiap pengadu dalam menyampaikan pengaduan, dilakukan dengan menyebutkan identitas berupa nama dan nomor HP yang bisa dihubungi, serta menyerahkan bukti-bukti pendukung.
- (7) Dalam hal Pengadu tanpa identitas atau tidak menyebutkan identitas secara lengkap dan tidak dapat dihubungi, pengaduan dapat ditindaklanjuti apabila bukti-bukti pendukung yang diserahkan lengkap dan berdasarkan pertimbangan profesional auditor dapat diteruskan ke tahap pemeriksaan.

BAB IV SUSUNAN TIM DAN MEKANISME PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Dalam melaksanakan pedoman ini perlu dibentuk Tim Penerima Pengaduan yang bertugas menangani dan mengelola pengaduan.
- (2) Susunan Tim/Unit Pengaduan adalah sebagai berikut :
- | | |
|---------------------|---|
| a. Penanggung jawab | : Walikota Banjarmasin |
| b. Ketua | : Inspektur Kota Banjarmasin |
| c. Sekretaris | : PNS pada Inspektorat Kota Banjarmasin |
| d. Anggota | : PNS pada Inspektorat Kota Banjarmasin |

Pasal 5

Pengaduan dapat disampaikan kepada Walikota dan/atau Tim Penerima Pengaduan melalui :

- (1) Surat dengan alamat Inspektorat Kota Banjarmasin, Jl. Pramuka Komp. PDAM No. 70 Banjarmasin;
- (2) SMS Pengaduan Masyarakat Inspektorat Kota Banjarmasin, dengan Nomor 082158258029;
- (3) Situs resmi Pemerintah Kota Banjarmasin www.banjarmasinkota.go.id
- (4) *Email* inspbjm@gmail.com

BAB V
TINDAK LANJUT PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Pengaduan yang masuk ditelaah oleh Unit Pengaduan.
- (2) Hasil telaah atas pengaduan yang memenuhi kriteria dilakukan tindak lanjut berupa audit investigatif atau pemeriksaan khusus, dan pengaduan yang tidak memenuhi kriteria dipergunakan sebagai data/bahan informasi.
- (3) Hasil telaah atas pengaduan yang memenuhi kriteria, Inspektur mengeluarkan surat perintah untuk pemeriksaan khusus.
- (4) Materi pengaduan yang tidak memenuhi kriteria pemeriksaan khusus dipergunakan sebagai data/bahan informasi.
- (5) Penugasan pemeriksaan khusus atas informasi laporan/pengaduan, diprioritaskan terhadap hal-hal yang strategis, material, dan menjadi sorotan publik.
- (6) Penugasan pemeriksaan khusus atas informasi laporan/pengaduan tidak dapat dilakukan apabila dijumpai salah satu kondisi berikut :
 - a. telah dilimpahkan atau ditangani oleh Aparat Penegak Hukum;
 - b. di luar kewenangan instansi yang bersangkutan dan disalurkan ke instansi yang berwenang menanganinya; atau
 - c. berdasarkan pertimbangan teknis pemeriksaan, terhadap kasus pengaduan masyarakat sudah tidak dapat dilakukan pemeriksaan/ditindaklanjuti.
- (7) Dalam penugasan pemeriksaan khusus, sebelum diterbitkan surat tugas terlebih dahulu dilakukan hal-hal berikut :
 - a. penentuan tim pemeriksa oleh Inspektur;
 - b. pengendalian kebutuhan sumber daya pendukung, antara lain anggaran biaya pemeriksaan dan sarana atau prasarana lainnya oleh Inspektur.

Pasal 7

- (1) Inspektur mengeluarkan surat tugas yang mencantumkan sasaran pemeriksaan khusus kepada pimpinan objek pemeriksaan.
- (2) Dalam melakukan penugasan pemeriksaan khusus dapat dilakukan tukar-menukar informasi dengan aparat pemeriksa lainnya.
- (3) Dalam hal pimpinan objek pemeriksaan tidak kooperatif dalam pelaksanaan penugasan, Inspektur dapat memberitahukan secara tertulis permasalahan tersebut kepada Walikota.
- (4) Pengumpulan bukti-bukti dilakukan Tim Pemeriksa dengan menggunakan prosedur, teknik, dan metodologi pemeriksaan yang sesuai.
- (5) Dalam melakukan evaluasi dan analisis terhadap bukti yang diperoleh atau untuk memastikan kecukupan bukti, dapat dilakukan klarifikasi atau konfirmasi secara langsung kepada pihak-pihak yang diduga terkait/bertanggung jawab atau kepada pihak-pihak lainnya yang relevan.
- (6) Hasil klarifikasi atau konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dituangkan dalam Berita Acara.

- (7) Berdasarkan pengujian hipotesis dengan melakukan evaluasi terhadap bukti-bukti yang diperoleh, Tim Pemeriksa mengidentifikasi jenis penyimpangan, fakta dan proses kejadian, kriteria yang seharusnya dipatuhi, penyebab dan dampak yang ditimbulkan serta pihak-pihak yang diduga terkait/bertanggungjawab.
- (8) Tim Pemeriksa yang ditugaskan melakukan pengumpulan, evaluasi dan pengujian bukti-bukti harus mempunyai keyakinan yang memadai bahwa bukti-bukti yang diperolehnya telah cukup, kompeten dan relevan.
- (9) Pengendalian penugasan pemeriksaan kasus dilakukan melalui reviu, pembahasan internal guna menjamin mutu, mempercepat proses dan mencari jalan keluar atas permasalahan-permasalahan yang timbul selama pemeriksaan khusus.

BAB VI PAPARAN DAN LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN

Pasal 8

- (1) Setelah pelaksanaan pemeriksaan khusus selesai, Tim Pemeriksa segera menyusun konsep laporan hasil pemeriksaan khusus, yang memuat :
 - a. sumber pengaduan;
 - b. materi pengaduan;
 - c. fakta yang ditemukan;
 - d. analisis;
 - e. kesimpulan; dan
 - f. rekomendasi
- (2) Tim pemeriksa melakukan paparan di hadapan Inspektur dan/atau Walikota untuk memperoleh simpulan akhir bahwa hasil penugasan telah memenuhi kecukupan bukti dan pencapaian sasaran penugasan.
- (3) Paparan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk menyimpulkan terdapat/tidak terdapat adanya penyimpangan yang menimbulkan kerugian keuangan negara/daerah serta untuk mendapat kepastian terpenuhinya unsur/aspek hukum yang dapat memberikan dasar keyakinan yang memadai bagi Tim Pemeriksa bahwa kasus yang diperiksa berindikasi Tindak Pidana Korupsi atau tindak perdata atau yang bersifat tindakan administratif berupa Tuntutan Perbendaharaan / Tuntutan Ganti Rugi (TP/TGR).
- (4) Berdasarkan hasil paparan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Tim Pemeriksa melakukan penegasan terhadap pimpinan obrik dan/atau unit yang berwenang melakukan tindak lanjut.

Pasal 9

Tahapan-tahapan pelaksanaan pemeriksaan khusus atas tindak lanjut pengaduan, berlaku ketentuan dan prosedur pemeriksaan yang berlaku.

Pasal 10

Hasil penugasan pemeriksaan kasus yang berasal dari laporan/pengaduan dituangkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus, untuk disampaikan kepada Walikota dan dapat disampaikan kepada pihak-pihak yang terkait.

BAB VII
PEMANTAUAN DAN PEMUTAKHIRAN

Pasal 11

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

BAB VIII
PERLINDUNGAN TERHADAP PENGADU

Pasal 12

Perlindungan atas kerahasiaan identitas pengadu akan diberikan kepada pengadu yang memberikan informasi tentang adanya dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh pejabat/pegawai Pemerintah Kota selama proses pembuktian pengaduan/pelaporan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 17 Juli 2018

WALIKOTA BANJARMASIN



H. IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin
pada tanggal 18 Juli 2018

PLH. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN



H. HAMDI