



WALI KOTA CIREBON
PROVINSI JAWA BARAT
PERATURAN WALI KOTA CIREBON
NOMOR 55 TAHUN 2022
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA CIREBON,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon, perlu disusun pedoman penanganan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota Cirebon tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia dahulu) tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. 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) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 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 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
 7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 8. 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);
 9. 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);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
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 Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
15. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

16. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 107);
17. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Cirebon (Berita Daerah Kota Cirebon Tahun 2021 Nomor 15);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang di maksud dengan:

1. Daerah Kota adalah Daerah Kota Cirebon.
2. Pemerintah Daerah Kota adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Cirebon.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Inspektorat Daerah Kota adalah Inspektorat Daerah Kota Cirebon.
6. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah instansi pemerintah yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah.
7. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah lembaga atau badan yang mendapat wewenang untuk melakukan fungsi penegakan hukum berdasarkan amanat peraturan perundang-undangan.
8. Masyarakat adalah orang atau lembaga yang menggunakan jasa atau layanan dan berkepentingan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota.

9. Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut pengaduan adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
10. Pelapor adalah pihak yang melakukan pengaduan terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kota.
11. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau perangkat daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 2

- (1) Penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon dilakukan dengan asas:
 - a. kepastian hukum;
 - b. transparansi;
 - c. koordinasi;
 - d. efektivitas dan efisiensi;
 - e. akuntabilitas;
 - f. objektivitas;
 - g. proporsional; dan
 - h. kerahasiaan.
- (2) Asas kepastian hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat.
- (3) Asas transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, 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.
- (4) Asas koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar Perangkat Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur.

- (5) Asas efektivitas dan efisiensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya.
- (6) Asas akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Asas objektivitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu.
- (8) Asas proporsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.
- (9) Asas kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali apabila terdapat hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

Pasal 3

Sumber pengaduan dapat berasal dari:

- a. masyarakat;
- b. media massa;
- c. organisasi masyarakat;
- d. badan hukum; dan/atau
- e. Kementerian/Lembaga/Badan/APH/APIP Lainnya.

Pasal 4

- (1) Pengaduan dapat disampaikan secara:
 - a. langsung; dan
 - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, disampaikan melalui:
 - a. kotak pengaduan;
 - b. surat; dan
 - c. media elektronik.
- (3) Perangkat Daerah harus menyediakan sarana penanganan pengaduan.

Pasal 5

- (1) Pengaduan terdiri dari:
 - a. pengaduan yang tidak bersifat pengawasan; dan
 - b. pengaduan yang bersifat pengawasan.
- (2) Pengaduan yang tidak bersifat pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah pengaduan yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
- (3) Pengaduan yang bersifat pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, adalah pengaduan yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pasal 6

- (1) Pelayanan penanganan pengaduan yang tidak bersifat pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2), dilaksanakan oleh Perangkat Daerah.
- (2) Pelayanan penanganan pengaduan yang bersifat pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kota.
- (3) Dalam hal terdapat pengaduan yang secara substansial bukan kewenangan Pemerintah Daerah Kota, Perangkat Daerah menyampaikan kepada instansi yang berwenang.

Pasal 7

- (1) Penyampaian pengaduan yang tidak bersifat pengawasan sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas Pelapor; dan
 - b. kritik, saran, keluhan, atau pertanyaan.
- (2) Identitas Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi nama, alamat, nomor kartu tanda penduduk atau identitas lainnya dan nomor telepon.

Pasal 8

- (1) Penyampaian pengaduan yang bersifat pengawasan sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas Pelapor;

- b. identitas Terlapor;
- c. perbuatan yang diduga melanggar peraturan perundang-undangan; dan
- d. bukti pendukung yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

- (2) Identitas Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi nama, alamat, fotokopi kartu tanda penduduk atau identitas lainnya dan nomor telepon.
- (3) Identitas terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi nama, jabatan, dan asal perangkat daerah.

Pasal 9

- (1) Dalam hal unsur pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) tidak lengkap, pengaduan akan dikembalikan kepada Pelapor.
- (2) Pelapor harus melengkapi unsur pengaduan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan dikembalikan.
- (3) Dalam hal Pelapor tidak melengkapi unsur pengaduan sesuai waktu yang ditetapkan, Pelapor dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 10

- (1) Inspektorat Daerah Kota dapat melakukan penanganan pengaduan yang bersifat pengawasan yang dilaporkan atau diadakan kepada Kementerian/Lembaga/Badan/APH/APIP Lainnya.
- (2) Inspektorat Daerah Kota melakukan klarifikasi dan pemeriksaan investigatif terhadap pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) setelah mendapatkan persetujuan Wali Kota.

Pasal 11

- (1) Laporan Hasil Klarifikasi dan Pemeriksaan Investigatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) disampaikan kepada Wali Kota dan/atau Kementerian/Lembaga/Badan/APH/APIP Lainnya yang menyampaikan pengaduan.
- (2) Laporan Hasil Klarifikasi dan Pemeriksaan Investigatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan dan mendapat izin tertulis dari Wali Kota.

Pasal 12

- (1) Selama proses penyelesaian penanganan pengaduan, Pelapor dan Terlapor harus diberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar.
- (2) Mekanisme perlindungan dan perlakuan yang wajar sebagaimana dimaksud ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Cirebon
pada tanggal 29 November 2022

WALI KOTA CIREBON,

ttd,

NASHRUDIN AZIS

Diundangkan di Cirebon
pada tanggal 30 November 2022

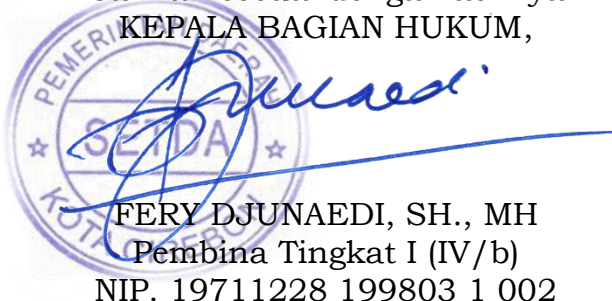
SEKRETARIS DAERAH KOTA CIREBON,

ttd,

AGUS MULYADI

BERITA DAERAH KOTA CIREBON TAHUN 2022 NOMOR 55

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



FERY DJUNAEDI, SH., MH
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19711228 199803 1 002