



WALI KOTA PROBOLINGGO
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

PERATURAN WALI KOTA PROBOLINGGO

NOMOR 41 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENGAWASAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT KOTA PROBOLINGGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PROBOLINGGO,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 385 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara di Instansi Daerah kepada Aparat Pengawas Internal Pemerintah dan/atau aparat penegak hukum dan pada ayat (2) yang menyebutkan bahwa Aparat Pengawasan Internal Pemerintah wajib melakukan Audit atas dugaan penyimpangan yang diadukan oleh masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, dipandang perlu menyusun pedoman, kriteria penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Kota Probolinggo selaku Aparat Pengawasan Internal Pemerintah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Pengawasan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Inspektorat Kota Probolinggo;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah dan Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia, Tanggal 14 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nr 16 Dan 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
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 beberapa kali 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. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara nasional;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PENGAWASAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT KOTA PROBOLINGGO.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Bagian Kesatu
Pengertian
Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Probolinggo.
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Probolinggo.
4. Wali Kota adalah Wali Kota Probolinggo.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan dan Kecamatan pada Pemerintahan Kota Probolinggo.
6. Penyelenggara Pemerintahan Daerah adalah terdiri atas Kepala Daerah dan DPRD dibantu oleh Perangkat Daerah.
7. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Kota Probolinggo.
8. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Probolinggo.
9. Inspektur adalah Inspektur Kota Probolinggo.
10. Aparat Pengawasan Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Inspektorat Jenderal (Itjen), Inspektorat Pemerintah Provinsi, Inspektorat Pemerintah Kabupaten/Kota.
11. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat dengan APH adalah Kejaksaan dan/atau Kepolisian.
12. Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disebut Komisi Pemberantasan Korupsi adalah lembaga negara dalam rumpun kekuasaan eksekutif yang melaksanakan tugas pencegahan dan pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sesuai dengan Undang-Undang ini.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
14. Pelapor adalah masyarakat, baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Inspektorat Kota Probolinggo.
15. Terlapor adalah Penyelenggara Pemerintahan Daerah atau Aparatur Pemerintahan yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
16. Audit adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang penyelenggara dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektivitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah.
17. Auditor adalah PNS yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pengawasan pada instansi pemerintah.

18. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah yang selanjutnya disingkat (P2UPD) adalah PNS yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan atas penyelenggaraan teknis urusan pemerintahan di daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
19. Klarifikasi adalah proses atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
20. Konfirmasi adalah proses atau kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan/dilaporkan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud penyusunan Peraturan Wali Kota ini adalah sebagai acuan atau pedoman dalam penanganan pengaduan masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3

Tujuan penyusunan Peraturan Wali Kota ini adalah sebagai berikut :

- a. menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. meningkatkan koordinasi antar lembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat; dan
- d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh Penyelenggara Pemerintahan Daerah atau ASN.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi :

- a. prinsip penanganan pengaduan masyarakat;
- b. kriteria dan jenis pengaduan masyarakat;
- c. mekanisme/tata cara penyampaian pengaduan masyarakat dan laporan hasil Audit; dan
- d. tindak lanjut hasil Audit dan evaluasi.

BAB IV

PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. kepastian hukum, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
 - b. obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
 - c. efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga waktu dan biaya;
 - d. akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
 - e. kerahasiaan, bahwa penanganan pengaduan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - f. transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - g. cepat, bahwa penanganan pengaduan masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan yang berlaku; dan
 - h. tidak diskriminatif, bahwa pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindak lanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB V

KRITERIA DAN JENIS PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

Masyarakat dapat menyampaikan laporan atau pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh Penyelenggara Pemerintahan Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah ke Inspektorat.

Pasal 7

Sumber pengaduan masyarakat dapat berasal dari :

- a. perorangan;
- b. media massa;
- c. organisasi masyarakat;
- d. badan hukum; dan
- e. Lembaga Negara, Badan/Lembaga/Instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Pasal 8

Inspektorat dapat melakukan penanganan terhadap pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan atau diadukan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.

Pasal 9

- (1) Inspektorat dapat melakukan penanganan terhadap pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan atau diadukan ke KPK, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Provinsi dan Aparat Penegak Hukum setelah ada permintaan secara resmi dan tertulis kepada Wali Kota dengan menyampaikan pemaparan atau hasil Audit penanganan laporan atau pengaduan dimaksud dari instansi tersebut.
- (2) Jika ada surat permintaan resmi dan tertulis secara langsung ke Inspektorat maka Inspektorat akan membuat laporan ke Wali Kota untuk meminta persetujuan.

Pasal 10

Inspektorat dapat menyalurkan/melimpahkan pengaduan masyarakat yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang.

Pasal 11

Pemaparan atau hasil Audit penanganan laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 sekurang kurangnya memuat unsur sebagai berikut :

- a. informasi surat laporan atau pengaduan;
- b. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran; dan
- d. sejauh mana penanganan yang telah dilakukan bila pengaduan tersebut telah/sedang ditangani.

Pasal 12

- (1) Penanganan pengaduan oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan Pasal 9 dapat ditindaklanjuti setelah terpenuhi unsur laporan atau pengaduan.
- (2) Dalam hal Laporan atau pengaduan tidak memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, maka laporan atau pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti.

BAB VI

KRITERIA DAN JENIS PENGADUAN YANG DITINDAKLANJUTI

Pasal 13

Laporan atau pengaduan dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi kriteria yaitu sekurang-kurangnya memuat unsur-unsur atau informasi sebagai berikut :

- a. data pelapor yaitu nama dan/atau alamat disertai fotokopi KTP atau identitas lainnya;
- b. data terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat;
- c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

Pasal 14

Jenis laporan atau pengaduan yang dapat ditangani dan ditindaklanjuti dapat dikelompokkan sebagai berikut :

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, pungutan tanpa dasar dan gratifikasi;
- d. kepegawaian; dan
- e. penanganan kehilangan barang/aset Negara dan Daerah.

Pasal 15

Laporan atau pengaduan yang tidak memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dan bukan merupakan jenis laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 tidak dapat ditindaklanjuti atau tidak dapat diproses.

BAB VII

MEKANISME PENYAMPAIAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Mekanisme Penyampaian Pengaduan Masyarakat

Pasal 16

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 melalui 2 (dua) cara yaitu :

- a. secara langsung; dan/atau
- b. secara tidak langsung.

Pasal 17

Inspektorat mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui forum dan media sosial.

Pasal 18

- (1) Penyampaian pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kantor Inspektorat dengan alamat Jalan Hayam Wuruk Nomor 69 Kota Probolinggo pada hari dan jam kerja serta mengisi formulir pengaduan.
- (2) Petugas penerimaan pengaduan dari Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat Inspektorat menerima pengaduan secara langsung yang dilakukan oleh masyarakat.
- (3) Petugas penerimaan menanggapi pengaduan masyarakat
- (4) Petugas penerimaan memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan oleh masyarakat.

Pasal 19

- (1) Penyampaian pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b dapat dilaksanakan melalui :
 - a. surat; dan/atau
 - b. surat elektronik.
- (2) Penerimaan pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan dari Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat Inspektorat, baik melalui surat atau surat elektronik.

Pasal 20

- (1) Pengaduan masyarakat harus disertai dengan bukti-bukti pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.
- (2) Dalam hal materi pengaduan masyarakat tidak lengkap akan dikembalikan kepada pelapor dan pelapor harus melengkapi materi paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan dikembalikan oleh petugas Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
- (3) Dalam hal pengadu tidak melengkapi materi pengaduan sebagaimana pada ayat (2) maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Bagian Kedua

Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 21

Mekanisme dan tata cara pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat meliputi :

- a. penerimaan dan pencatatan;
- b. penelaahan dan pengklasifikasian;
- c. penyaluran pengaduan; dan
- d. penyelesaian pengaduan.

Pasal 22

- (1) Penerimaan dan pencatatan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- (2) Penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
- (3) Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
- (4) Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

Pasal 23

- (1) Penelaahan dan pengklasifikasian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf b dilaksanakan oleh Tim Pemeriksa Pengaduan pada Inspektorat yang dibentuk oleh Inspektur.
- (2) Tim Pemeriksa Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan analisa terhadap pengaduan yang masuk ke Inspektorat sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. perumusan inti masalah yang diadukan;
 - b. audit keabsahan dokumen, informasi atau bukti pengaduan;
 - c. penentuan keputusan apakah pengaduan untuk ditindak lanjuti atau tidak berdasarkan pertimbangan kriteria, SDM, waktu, anggaran dan peraturan yang berlaku serta pertimbangan lainnya; dan
 - d. pembuatan laporan kepada Wali Kota guna meminta persetujuan terhadap laporan atau pengaduan apakah dapat atau tidak untuk ditindak lanjuti oleh Inspektorat.
- (3) Tim Pemeriksa Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya.

Pasal 24

- (1) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud Pasal 21 huruf d dilaksanakan oleh Tim Pemeriksa.
- (2) Tim Pemeriksa dibentuk oleh Inspektur setelah Wali Kota memberikan persetujuan tindak lanjut terhadap laporan atau pengaduan.
- (3) Tim Pemeriksa menjalankan tugasnya berdasarkan Surat Perintah Tugas dari Inspektur dengan struktur tim terdiri dari Pengendali Mutu, Pengendali Teknis, Ketua tim dan Anggota.

- (4) Pengendali Mutu Tim Pemeriksa adalah Inspektur dalam hal belum tersedia SDM yang memenuhi kompetensi Pengendali Mutu (dari unsur Auditor) atau Ahli Utama (dari unsur PPUPD).
- (5) Pengendali Teknis Tim Pemeriksa adalah Inspektur Pembantu atau Pejabat Fungsional Auditor/PPUPD Madya.
- (6) Ketua dan Anggota Tim Pemeriksa adalah Pejabat Fungsional Auditor/PPUPD, diutamakan memiliki sertifikat Audit Investigasi dan/atau jenis Audit yang berkaitan dengan substansi Audit.
- (7) Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan Audit terhadap pengaduan masyarakat berdasarkan standar Asosiasi Auditor Intern Pemerintah.
- (8) Dalam melaksanakan tugasnya Tim Pemeriksa berwenang :
 - a. melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan;
 - b. mengumpulkan fakta, data dan atau keterangan yang diperlukan;
 - c. memeriksa terlapor yang diduga melakukan pelanggaran serta pihak terkait lainnya;
 - d. meminta keterangan lebih lanjut kepada pihak yang melaporkan/pelapor; dan
 - e. memberikan rekomendasi terkait tindak lanjut hasil Audit.

Pasal 25

- (1) Dalam pelaksanaan Audit, Tim dapat melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti KPK, Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Provinsi, Pakar atau Tenaga Ahli dan pihak lainnya yang dibutuhkan.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk :
 - a. pemberian informasi;
 - b. verifikasi;
 - c. pengumpulan data dan keterangan;
 - d. pemaparan hasil Audit penanganan laporan atau pengaduan masyarakat; dan
 - e. koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Berita Acara.
- (4) Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

- (1) Hasil Audit oleh Tim Pemeriksa dituangkan dalam bentuk laporan hasil Audit.

- (2) Tim Pemeriksa wajib menerbitkan Laporan Hasil Audit paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah berakhirnya masa Audit, dikecualikan untuk Audit kasus yang menggunakan Pakar atau Tenaga Ahli dan pihak lainnya yang dibutuhkan.
- (3) Sebelum diterbitkannya laporan hasil Audit, Tim Pemeriksa harus melakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat.
- (4) Laporan hasil Audit disampaikan kepada Wali Kota.
- (5) Laporan hasil Audit bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Wali Kota.

Pasal 27

Laporan hasil Audit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) dalam bentuk tertulis yang memuat antara lain :

- a. sumber pengaduan;
- b. materi pengaduan;
- c. fakta yang ditemukan
- d. analisis;
- e. kesimpulan; dan
- f. saran/rekomendasi.

BAB VIII

TINDAK LANJUT HASIL AUDIT

Pasal 28

- (1) Unsur Pemerintahan Daerah sebagai terlapor serta pihak terkait wajib menindaklanjuti hasil Audit sesuai rekomendasi.
- (2) Inspektorat wajib memantau dan melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil Audit.
- (3) Laporan hasil pemantauan wajib dilaporkan kepada Wali Kota.

BAB IX

EVALUASI

Pasal 29

- (1) Inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk survey kepuasan pelayanan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 30

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 Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo
Pada Tanggal 19 Mei 2023
WALI KOTA PROBOLINGGO,
Ttd,
HADI ZAINAL ABIDIN

Diundangkan di Probolinggo
pada tanggal 19 Mei 2023

SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,
Ttd,
NINIK IRA WIBAWATI

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2023 NOMOR 41

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM,



DENNY BAGUS ERWANTO, S.H., M.H.
NIP. 19780608 200903 1 004

SALINAN LAMPIRAN
 PERATURAN WALI KOTA PROBOLINGGO
 NOMOR 41 TAHUN 2023
 TENTANG PEDOMAN PENGAWASAN PENANGANAN
 PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
 INSPEKTORAT KOTA PROBOLINGGO

A. CONTOH FORMAT FORMULIR PENGADUAN

No Pengaduan :
 Tanggal Pengaduan :

DATA PELAPOR		
Nama	:	
Alamat	:	
Pekerjaan/Jabatan	:	
No. Telp. Rumah/HP	:	
DATA TERLAPOR		
Nama	:	
Alamat	:	
Pekerjaan/Jabatan	:	
No. Telp. Rumah/HP	:	
SUBSTANSI YANG DIADUKAN		
Permasalahan yang diadukan	:	
Bukti pendukung Pengaduan	:	
Harapan	:	

Probolinggo,

Pelapor

Penerima

(.....)

(.....)

B. CONTOH FORMAT DATA PENGADUAN MASYARAKAT

DATA PENGADUAN MASYARAKAT

NO	DATA PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR	IDENTITAS TERLAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	BUKTI	HARAPAN

Keterangan pengisian format formulir pengaduan :

No Pengaduan	:	PM-BBTTTXX PM- : Kode Pengaduan Masyarakat BB : Diisi Bulan dnegan dua digit (01 s.d 12) TTTT : Diisi Tahun dengn empat digit (2018) XX : Diisi Nomor Pengaduan berurut mulai dari 01 dst Contoh PM-01201801 artinya Pengaduan Masyarakat yang, dilaporkan pada bulan Januari Tahun tsb dengan No Urut 01 Disii oleh Petugas Penerima Pengaduan
Tanggal Pengaduan	:	Cukup jelas Disii oleh Petugas Penerima Pengaduan
DATA PELAPOR		
Nama	:	Disii nama pelapor
Alamat	:	Diisi alamat pelapor
Pekerjaan/Jabatan	:	Diisi pekerjaan dan jabatan pelapor
No. Telp. Rumah/HP	:	Diisi no HP dan rumah pelapor
DATA TERLAPOR		
Nama	:	Disii nama terlapor
Alamat	:	Diisi alamat terlapor
Pekerjaan/Jabatan	:	Diisi pekerjaan dan jabatan terlapor
No. Telp. Rumah/HP	:	Diisi no HP dan rumah terlapor
SUBSTANSI PENGADUAN		
Permasalahan yang diadukan	:	Diisi pokok permasalahan yang diadukan oleh pengadu
Bukti pendukung Pengaduan	:	Diisi dokumen apa saja yang mendukung masalah yang diadukan
Harapan	:	Diisi harapan penyelesaian pengaduan dari pengadu atas pokok pengaduan

WALI KOTA PROBOLINGGO,
Ttd,
HADI ZAINAL ABIDIN

Paraf Koordinasi	Bag. Hukum	Pengusul