



WALI KOTA TANJUNGPINANG
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
PERATURAN WALI KOTA TANJUNGPINANG
NOMOR 18 TAHUN 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA

WALI KOTA TANJUNGPINANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka perbaikan pelayanan publik di Kota Tanjungpinang perlu adanya partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan oleh Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang dan memperoleh kepastian terhadap tindak lanjut dan penyelesaian dari pengaduan, perlu adanya kebijakan Wali Kota Tanjungpinang tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah menyebutkan Wali Kota sebagai Pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang;

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

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tanjungpinang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4112);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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 dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
6. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
7. 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);

8. 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 2016 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tanjungpinang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Tanjungpinang.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Tanjungpinang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kota Tanjungpinang.
6. Inspektur adalah pimpinan unit kerja pada Inspektorat Daerah Kota Tanjungpinang.
7. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di provinsi dan kabupaten atau kota.
8. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
9. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
10. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.
11. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat

Daerah, dan/atau Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.

12. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
13. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
14. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
15. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kementerian, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
16. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
17. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
18. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
19. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
20. Hari adalah Hari kerja.

Pasal 2

- (1) Maksud dari Peraturan Wali Kota ini sebagai pedoman dalam pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Tujuan dari Peraturan Wali Kota ini, adalah:
 - a. menyediakan mekanisme Pengaduan dan memberikan perlindungan terhadap pengadu terkait identitas dan substansi pelanggaran;
 - b. menangani permasalahan Pengaduan; dan
 - c. memberikan penyelesaian atas Pengaduan.
- (3) Ruang lingkup dari Peraturan Wali Kota meliputi:
 - a. kelembagaan Pengelola Pengaduan;
 - b. cara penyampaian pengaduan, jenis, dan mekanisme pengelolaan pengaduan;
 - c. pemantauan dan evaluasi;
 - d. pelaporan;
 - e. pembinaan dan pengawasan; dan
 - f. pendanaan.

BAB II

KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 3

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
 - a. Pembina;
 - b. Pengarah;
 - c. Penanggungjawab
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - e. Pejabat Penghubung; dan
 - f. Pejabat Pelaksana.
- (2) Wali Kota sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Wali Kota dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai Pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;

- b. pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
- c. pimpinan Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
- d. Sekretaris pada Perangkat Daerah dan Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
- e. Kepala Bidang/Inspektur Pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

Pasal 4

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b, bertanggungjawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 5

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c, bertanggungjawab kepada pengarah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

Pasal 6

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d, di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggungjawab kepada pembina melalui pengarah.

- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
 - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
 - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 7

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e, bertanggungjawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - e. menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh Unit Kerja Eselon III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
 - f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
 - g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan

h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 8

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf f, bertanggungjawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
 - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
 - d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

BAB III

CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 9

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah yaitu:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. surat;
 - c. *website*;
 - d. surat elektronik;
 - e. faksimile;
 - f. *call center*;
 - g. *short message service*;
 - h. media sosial;

- i. *whistle blowing system*; dan
- j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 10

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas Pengadu;
- b. substansi Pengaduan;
- c. pihak yang terlibat;
- d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- e. bukti pendukung apabila tersedia.

Pasal 11

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintahan Daerah.
- (3) Pemerintahan Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Pemerintahan Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua
Jenis Pengaduan

Pasal 13

- (1) Jenis Pengaduan terdiri dari:
 - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar Pelayanan Publik;
 - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. saran perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin pegawai.

Bagian Ketiga
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 14

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. tanggapan awal;
- d. distribusi; dan
- e. tindak lanjut.

Pasal 15

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.

- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 16

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan; dan
 - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
 - a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
 - b. kode *tracking* Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 17

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c berdasarkan *frequently asked question*.

- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 18

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja Inspektorat Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 19

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf e dilakukan berdasarkan:

- a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

Pasal 20

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.

- (3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf b dilakukan oleh Inspektorat Daerah sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke Inspektur.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

Pasal 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dapat melibatkan unit kerja Kementerian, kementerian teknis/terkait, lembaga pemerintah non kementerian dan Pemerintah Daerah lainnya.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor Aparatur Sipil Negara Pemerintah Daerah kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur Daerah.

- (3) Dalam hal terlapor merupakan pegawai non Aparatur Sipil Negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non Aparatur Sipil Negara Perangkat Daerah masing-masing.

Pasal 23

Dalam hal Inspektorat Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian dan/atau APIP Provinsi Kepulauan Riau untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 24

- (1) Inspektur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu Inspektur Pembantu yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

Pasal 25

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
 - a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
 - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.

- (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Inspektur untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
- a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. pemeriksaan khusus; atau
 - e. arsip.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 26

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari Inspektur.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada Inspektur melalui Inspektur Pembantu yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 27

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, Inspektorat Daerah melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. permintaan informasi; dan
 - b. verifikasi.

Pasal 28

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.

- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

Pasal 29

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dituangkan dalam berita acara.

Pasal 30

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf b dari Inspektorat Daerah Provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Wali Kota.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja Inspektorat Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.

Pasal 31

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. meminta pernyataan/keterangan; dan
 - d. pelaporan.
- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
 - c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
 - d. klarifikasi; dan
 - e. penerbitan surat tugas.
- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.

- (5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan Inspektur.

Pasal 32

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
 - a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;
 - c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan Inspektorat Daerah; dan
 - d. pelimpahan dari lembaga pemerintah nonkementerian/APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
 - d. berita acara perhitungan bersama; dan
 - e. pelaporan.

Pasal 33

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
 - c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
 - d. penerbitan surat tugas.

- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/ Pernyataan atas materi Pengaduan.
- (3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
- (4) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

Pasal 34

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan Inspektorat Daerah.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 35

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Aparatur Sipil Negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) Hari sebelum tanggal pemeriksaan.
- (4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) Hari sejak tanggal pemanggilan pertama.

- (5) Apabila pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 36

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan Aparatur Sipil Negara yang diperiksa.
- (2) Dalam hal Aparatur Sipil Negara yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berita acara pemeriksaan tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi.
- (3) Aparatur Sipil Negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 37

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1).

Pasal 38

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4), Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, dan Pasal 29 dilaporkan kepada Wali Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 39

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus Inspektorat Daerah.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf b.
- (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.
- (4) Pimpinan Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh Inspektorat Daerah paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan Wali Kota.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

- (1) Inspektorat Daerah melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3).
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada Inspektorat Daerah memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 41

- (1) Hasil pemeriksaan Inspektorat Daerah apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, Inspektorat Daerah dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) Hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.
- (3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, Inspektorat Daerah atas petunjuk tertulis dari Wali Kota dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Inspektorat Daerah melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
 - a. pemberian informasi;
 - b. verifikasi;
 - c. pengumpulan data dan keterangan;
 - d. pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan; dan/atau
 - e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari Inspektorat Daerah kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh Inspektorat Daerah kepada APH.

(5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (2) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan Inspektorat Daerah dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 43

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 dituangkan dalam berita acara.
- (2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani Inspektorat Daerah.
- (3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.
- (4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

Pasal 44

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29, Pasal 42 dan Pasal 43 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 45

Inspektorat Daerah pada saat menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan, tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Bagian Keempat
Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 47

- (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!

BAB IV
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 48

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.
- (2) Pejabat Penghubung di lingkungan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana di Perangkat Daerah.

Pasal 49

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), meliputi:
 - b. persentase penyelesaian Pengaduan;
 - c. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
 - d. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB V
PELAPORAN

Pasal 50

Wali Kota melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Gubernur.

Pasal 51

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
 - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 52

Wali Kota melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB VII
PENDANAAN

Pasal 53

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada anggaran pendapatan belanja daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 54

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 Tanjungpinang.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 25 September 2024
Pj. WALI KOTA TANJUNGPINANG,

ttd.

ANDRI RIZAL

Diundangkan di Tanjungpinang
Pada tanggal 25 September 2024
SEKRETARIS DAERAH KOTA TANJUNGPINANG

ttd.

ZULHIDAYAT

BERITA DAERAH KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2024 NOMOR 522

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM


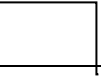
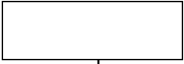

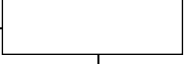
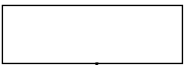




Lia Adhayatni, SH.,MH.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 197811092006042021

LAMPIRAN
 PERATURAN WALI KOTA TANJUNGPINANG
 NOMOR 18 TAHUN 2024
 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA PENGADUAN KEDALAM SP4N-LAPOR!

No	Uraian Kegiatan	Pengaduan	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket.
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!.			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 15.			
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ketahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR!, dalam hal pengaduan yang disampaikan belum lengkap, Petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lam a10 (sepuluh) hari.			
4	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, dan pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! melalui menu form laporan manual.			
5	Petugas menginformasikan nomor <i>code tracking</i> hasil Input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada Pengadu.			

B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGASUAN

KOPS UNIT KERJA

TELAAH STAF

Kepada :
Dari :
Tanggal :
Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Perihal :

Menindaklanjuti disposisi atas surat pengaduan dari, bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut :

- I. Sumber Pengaduan.
- II. Materi Pengaduan.
- III. Analisa.
- IV. Kesimpulan.
- V. Saran.

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

C. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

KOPS UNIT KERJA

TELAAH STAF

Pada hari ini, tanggal bulan tahun bertempat telah dilaksanakan rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut :

1.
2.
3. sdt.

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Tandatangan (Peserta Hadir)

1.
2.
3. sdt.

D. MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

Nomor : Yth
Sifat : di
Lampiran :
Hal :

Menindaklanjuti Surat, perihya,
Berdasarkan Pasal Undang-Undang Nomor 23 Tahun
2014 tentang Pemerintah Daerah diatur bahwa

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, diminta Saudara
agar menindaklanjuti pengasuan dimaksud, sesuai dengan
ketentuan Perundang-undangan yang berlaku dan menyampaikan
hasil tindak lanjutnya kepada Wali Kota Tanjungpinang cq
Inspektorat Daerah Kota Tanjungpinang selambat-lambatnya 60
(enam puluh) harikerja sejak surat ini diterima. Terlampir
dokumen terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan
terima kasih.

a.n. Wali Kota Tanjungpinang
Inspektur Daerah Kota Tanjungpinang

.....

Tembusan :

1. Wali Kota Tanjungpinang
2. Sekretaris Daerah Kota Tanjungpinang
3. Inspektur Daerah Kota Tanjungpinang

E. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

KOPS UNIT KERJA

LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

BAB I RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI

BAB II URAIAN HASIL KLARIFIKASI

A. UMUM

1. Dasar Klarifikasi
2. Waktu Klarifikasi
3. Susunan Tim Klarifikasi
 - a. Penanggungjawab
 - b. Pengendali Mutu
 - c. Supervisor/Dalnis
 - d. Ketua Tim
 - b. Anggota
4. Narasumber
5. Obyek Klarifikassi
6. Sumber Informasi

B. MATERI PENGADUAN

C. FAKTA DAN DATA

BAB III ANALISIS

BAB IV KESIMPULAN (dilanjutlkan atau tidak dilanjutkan pemeriksaan khusus).

F. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

KOPS UNIT KERJA

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS.

BAB II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

A. UMUM

1. Dasar Pemeriksaan Khusus
2. Waktu Pemeriksaan Khusus
3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus
 - a. Penanggungjawab
 - b. Pengendali Mutu
 - c. Supervisor/Dalnis
 - d. Ketua Tim
 - e. Anggota
4. Narasumber
5. Obyek Pemeriksaan Khusus
6. Sumber Informasi

B. MATERI PENGADUAN

C. FAKTA DAN DATA

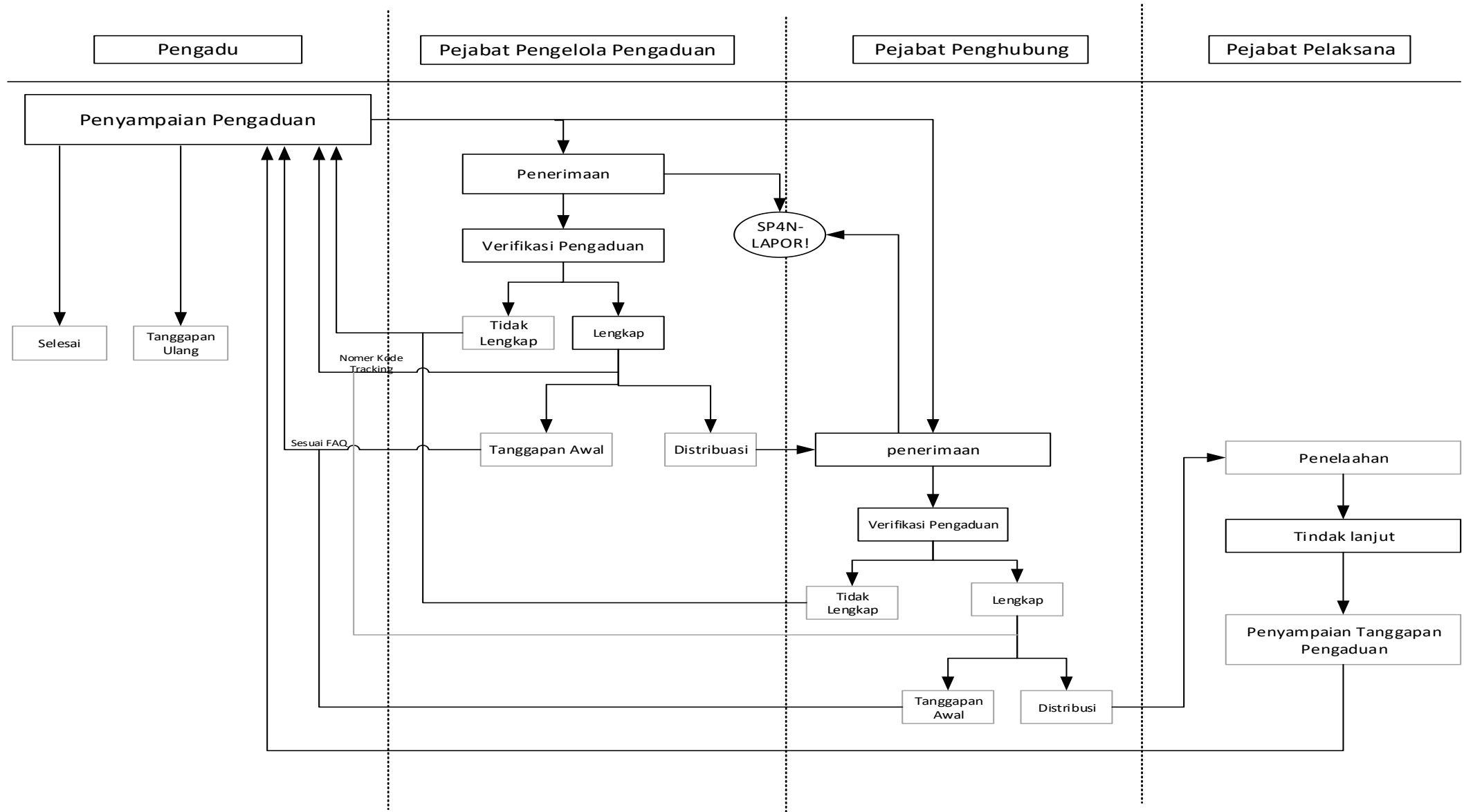
BAB III ANALISIS

BAB IV KESIMPULAN

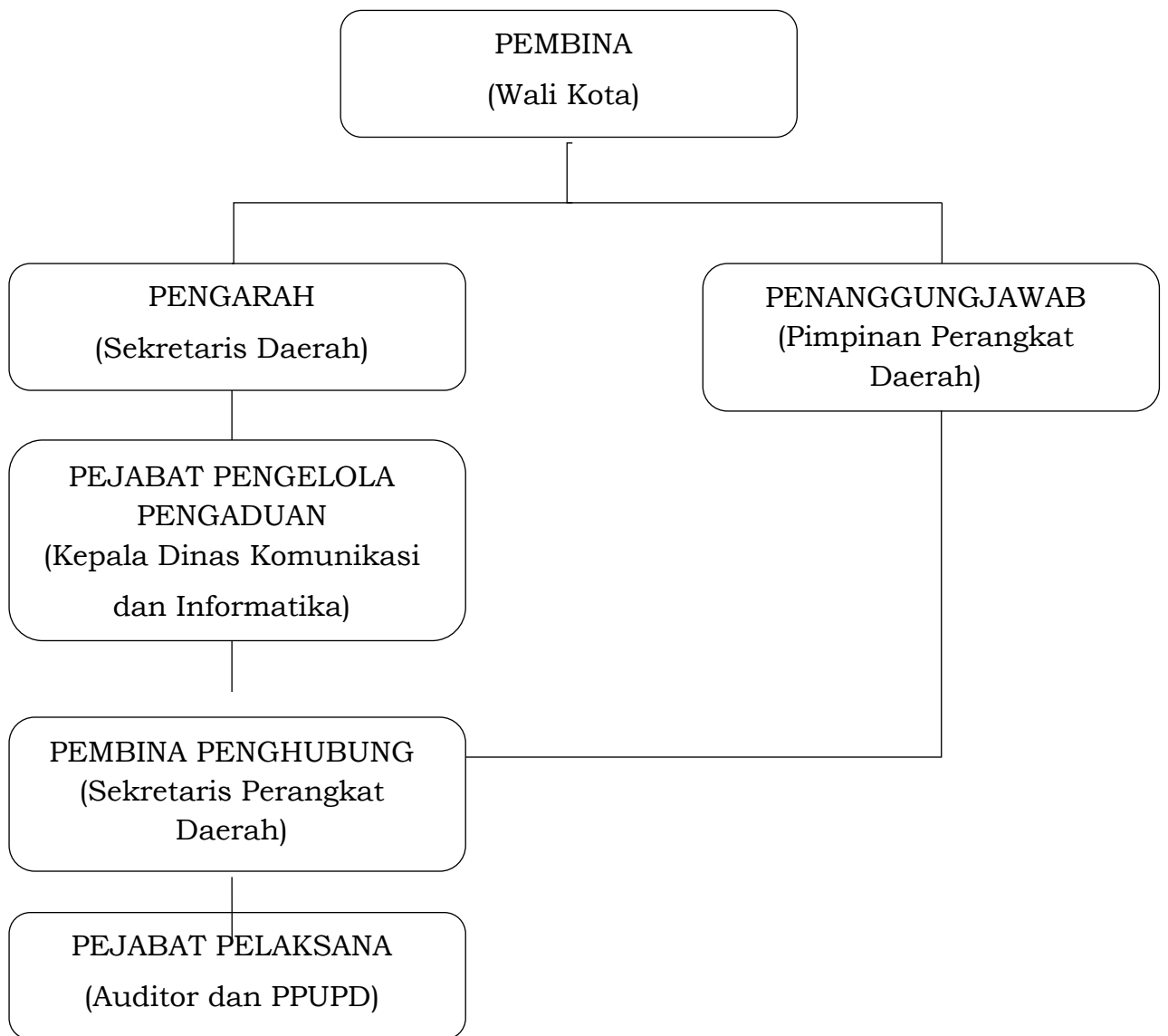
A. KESIMPULAN

B. SARAN

G. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



H. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLAAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG



Pj. WALI KOTA TANJUNGPINANG,

ttd.

ANDRI RIZAL