



WALIKOTA BATAM

PERATURAN WALIKOTA BATAM NOMOR : 41 TAHUN 2011

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BATAM,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik perlu penanganan yang terencana, terpadu dan tertib;
- b. bahwa untuk melaksanakan maksud sebagaimana huruf a, di pandang perlu menetapkan Pedoman Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Batam dengan Peraturan Walikota;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008

Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
4. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2010 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2010 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 67);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BATAM TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Batam.
2. Walikota adalah Walikota Batam.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Batam.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala SKPD dan Direksi BUMD yang membawahkan Pelaksana pelayanan publik.
7. Pengawasan masyarakat, yang selanjutnya disebut Wasmas adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

8. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
9. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/ pemerintahan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.
10. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
11. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
12. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
13. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan pengesahan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
14. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
15. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah daerah.
16. Terlapor adalah aparatur negara/pemerintah daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
17. Status selesai adalah apabila SKPD/unit kerja yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
18. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme.

19. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, SASARAN

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

- (1) Pedoman ini dimaksudkan sebagai :
- a. acuan bagi SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Batam dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
 - b. Sebagai pedoman bagi Aparatur Negara untuk bersikap, bertindak, dan berperilaku agar memiliki etika moral yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menangani pengaduan masyarakat.
- (2) Penanganan Pengaduan Masyarakat ini bertujuan :
- a. agar masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
 - b. agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;
 - c. memperdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat; dan
 - d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Bagian Kedua Sasaran

Pasal 3

Sasaran penanganan pengaduan masyarakat adalah :

- a. terselesainya penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. terwujudnya persamaan persepsi dan mekanisme dalam penanganan pengaduan masyarakat.

- c. terciptanya koordinasi yang baik antar instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- d. terwujudnya pelayanan masyarakat yang baik oleh Aparatur Pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat;

Bagian Ketiga Asas

Pasal 4

Penanganan Pengaduan Masyarakat berasaskan :

- a. kepastian hukum;
- b. transparansi;
- c. koordinasi;
- d. efektifitas;
- e. akuntabilitas;
- f. obyektifitas;
- g. proporsionalitas; dan
- h. kerahasiaan.

Bagian Kelima Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. secara langsung;
 - b. secara tertulis/surat;
 - c. melalui media elektronik; dan
 - d. melalui media cetak.
- (2) Sektor-sektor pengaduan masyarakat pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi : mengatur sikap, tindakan, ucapan dan perilaku Aparatur Negara yang menangani pengaduan masyarakat dan sektor lainnya berdasarkan peraturan perundangan-undangan merupakan urusan pemerintahan Pemerintah Kota Batam.

BAB III

ETIKA DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu Nilai-Nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang Menangani Pengaduan Masyarakat

Pasal 6

Aparatur Pemerintah daerah yang menangani pengaduan masyarakat wajib menjunjung nilai-nilai dasar sebagai berikut :

- a. berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- b. integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; dan
- d. inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan bagi Aparatur Pemerintah Daerah yang Menangani Pengaduan Masyarakat

Pasal 7

- (1) Aparatur Pemerintah daerah yang menangani pengaduan masyarakat wajib :
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor, dan terlapor,
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas; dan
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan

masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

- (2) Aparatur Pemerintah daerah yang menangani pengaduan masyarakat dilarang :
 - a. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. Meminta atau menerima bantuan dari pihak
 - d. untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - e. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan; dan
 - f. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

Bagian Ketiga
Etika Aparatur Pemerintah dalam
Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 8

- (1) Etika terhadap pelapor
 - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa susun pemaksaan;
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor; dan
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- (2) Etika terhadap terlapor meliputi :
 - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah; dan
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- (3) Etika terhadap sesama Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat :
 - a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;

- b. menggalang rasa kebersamaan;
- c. menghargai perbedaan pendapat; dan
- d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

BAB IV PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu Pencatatan

Pasal 9

- (1) Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/ pengadministrasian yang berlaku di lingkungan masing-masing SKPD/unit kerja, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.
- (2) pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung, tertulis/surat, dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut :
 - a. Data surat pengaduan, meliputi:
 - 1) nomor dan tanggal agenda;
 - 2) tanggal surat pengaduan;
 - 3) kategori; dan
 - 4) perihal.
 - b. Identitas pelapor, meliputi:
 - 1) nama;
 - 2) alamat;
 - 3) pekerjaan;
 - 4) kecamatan;
 - 5) kelurahan; dan
 - 6) kategori pelapor.
 - c. Identitas terlapor, meliputi:
 - 1) nama;
 - 2) NIP/NRP;
 - 3) alamat;
 - 4) jabatan;
 - 5) instansi terlapor; dan
 - 6) kategori instansi.
 - d. Lokasi kasus, meliputi:
 - 1) unit Kerja;
 - 2) kecamatan; dan

3) kelurahan.

Bagian Kedua Penelaahan

Pasal 10

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah, sebagai berikut :

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. pelayanan masyarakat;
- c. korupsi/pungli;
- d. kepegawaian/ketenagakerjaan;
- e. pertanahan/perumahan;
- f. hukum/ HAM;
- g. kewaspadaan Nasional;
- h. tatalaksana/regulasi;
- i. lingkungan hidup; dan/umum
- j. umum.

Bagian Ketiga Penyaluran

Pasal 11

- (1) Penyaluran adalah suatu kegiatan instansi penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Mekanisme penyaluran pengaduan masyarakat diproses berdasarkan jenjang/hirarki kewenangan serta tanggungjawab.
- (3) Penyaluran berdasarkan obyek terlapor
 - a. Aparatur Pemerintah

Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah, penyalurannya ditujukan kepada APIP unit kerja terlapor atau unit kerja yang berwenang agar dapat segera ditangani dengan tembusan kepada pimpinan SKPD/unit kerja terkait untuk mendapatkan perhatian.
 - b. Bukan Aparatur Pemerintah

Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh bukan aparatur pemerintah, penyalurannya ditujukan kepada pimpinan SKPD teknis yang berwenang menangani, dengan tembusan kepada pimpinan SKPD terkait.

- (4) Dalam rangka melindungi pelapor dari pihak yang tidak berkepentingan, SKPD/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat wajib merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor, seperti tidak mencantumkan identitas pelapor dalam surat penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan yang dilampirkan bersama surat penyaluran.
- (5) Apabila dalam rangka proses pembuktian kebenaran pengaduan diperlukan keterangan pelapor, SKPD/unit kerja yang berwenang menangani pengaduan masyarakat dapat meminta identitas pelapor kepada SKPD/unit kerja yang menyalurkan/mengirimkannya dengan kewajiban untuk tetap merahasiakan identitas pelapor.
- (6) Apabila terjadi kesalahan alamat penyaluran dan atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka instansi penerimanya wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada instansi yang menyalurkan/mengirimkannya, agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya.
- (7) Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran yang bukan kewenangan, maka SKPD penerima agar segera menyalurkan kembali kepada SKPD yang berwenang menangani dengan tembusan kepada SKPD yang menyalurkan dan SKPD lain yang terkait, agar dapat segera dilakukan penanganan sebagaimana mestinya.

Bagian Keempat Pengarsipan

Pasal 12

- (1) Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.
- (2) Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, SKPD/ unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

- (3) Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati.
- (4) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa, dan lain-lain) yang tidak terkait, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi, kecuali untuk surat pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran, permintaan sumbangan/bantuan, dan lain sebagainya.

BAB V

PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu **Pemeriksaan**

Pasal 13

- (1) Telaahan Lanjutan dilakukan sebagai berikut:
 - a. mempelajari dan merumuskan permasalahan;
 - b. pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan SKPD untuk kasus-kasus yang signifikan; dan
 - c. merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.
- (2) Kegiatan konfirmasi dilakukan sebagai berikut
 - a. mengidentifikasi terlapor;
 - b. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.
- (3) Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut:
 - a. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
 - b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
 - c. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.

Bagian Kedua **Waktu Penyelesaian**

Pasal 14

Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima

oleh SKPD yang menangani, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Bagian Ketiga Pelaporan

Pasal 15

- (1) Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
- (2) Hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang disalurkan oleh suatu unit kerja pemerintah harus dilaporkan kepada pimpinan SKPD yang menyalurkan;
- (3) Hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh SKPD pemeriksa kepada:
 - a. pimpinan unit kerja terlapor; dan
 - b. pimpinan unit kerja penerima pengaduan;

Bagian Keempat Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor

Pasal 16

- (1) Selama proses pembuktian pengaduan, SKPD/unit kerja yang berwenang menangani pengaduan masyarakat wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar baik kepada pelapor maupun terlapor.
- (2) Perlindungan Terhadap Pelapor dilakukan melalui:
 - a. pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara selama proses pembuktian pengaduan masyarakat tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. pelapor yang memberikan informasi adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara yang pengaduannya belum ditangani oleh Aparat Penegak Hukum, pelapor diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas pelapor; dan/atau

- c. apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh Aparat Penegak Hukum dan pelapor dijadikan saksi, maka pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.
- (3) Perlindungan Terhadap Terlapor dilakukan melalui:
- a. pimpinan SKPD/unit kerja yang berwenang wajib memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat; dan
 - b. pimpinan SKPD/unit kerja atau pejabat yang berwenang wajib memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

BAB VI

HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Fungsi Hasil Penanganan

Pasal 17

Hasil penanganan pengaduan masyarakat dapat berfungsi untuk :

- a. menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat terhadap jalannya pemerintahan;
- b. menjadi salah satu tolok ukur (barometer) kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
- c. membangun citra aparatur pemerintah yang beretika, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dan memiliki jiwa korsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- d. memperbaiki dan mengefektifkan sistem pengendalian intern termasuk pengawasan fungsional, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- e. menumbuhkan kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah daerah; dan

- f. menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

Bagian Kedua
Penyelesaian Hasil Penanganan

Pasal 18

- (1) Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berupa:
 - a. tindakan administratif;
 - b. tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
 - c. tindakan gugatan perdata;
 - d. tindakan pengaduan perbuatan pidana; dan
 - e. tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.
- (2) Pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang dapat menyampaikan informasi hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat kepada pelapor.
- (3) apabila hasil pemeriksaan tidak terbukti kebenarannya, pimpinan SKPD atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor.
- (4) apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, pimpinan SKPD atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai dengan bukti pendukung yang memadai, pimpinan SKPD atau pejabat yang diberi wewenang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan.
- (6) terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara atau Instansi lain terkait yang berhak menerima laporan atas hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat melakukan verifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

Bagian Ketiga
Pemantauan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 19

- (1) Pemantauan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh instansi yang berwenang.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara :
 - a. secara langsung
 1. pemutakhiran data;
 2. rapat koordinasi;
 3. monitoring ke unit kerja yang menangani.
 - b. secara tidak langsung
 1. melalui komunikasi elektronik;
 2. melalui surat menyurat.
- (3) Untuk menyerahkan laporan hasil pemeriksaan disusun bukti penanganan dengan melampirkan bukti pendukung.
- (4) Mengikutsertakan perkembangan penanganan berdasarkan bukti penanganan perlu ditetapkan status penanganan sebagai berikut:
 - a. Status Dalam Proses diterbitkan :

Apabila permasalahan yang diajukan sedang dalam proses penanganan oleh unit kerja pemerintah yang menerima pengaduan masyarakat.
 - b. Status Selesai
 1. SKPD/unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat telah melakukan penanganan dengan bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan; atau
 2. SKPD/unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat tidak dapat melakukan proses pemeriksaan kebenaran pengaduan masyarakat, karena:
 - a) telah dilimpahkan atau ditangani oleh Aparat Penegak Hukum; atau
 - b) diluar kewenangan unit kerja yang bersangkutan dan disalurkan ke unit kerja yang berwenang menangani; atau
 - c) berdasarkan pertimbangan teknis pemeriksaan, terhadap kasus pengaduan masyarakat sudah tidak dapat dilakukan pemeriksaan/ditindaklanjuti.

BAB VII
KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 20

Dalam rangka menghindari tumpang tindih pemeriksaan dan mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat, perlu dilakukan koordinasi sebagai berikut :

- a. Koordinasi Intern SKPD/Unit Kerja
 1. antara pejabat/unit kerja di lingkungan SKPD masing-masing; atau
 2. antara pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/unit kerja lain di lingkungan SKPD tertentu.
- b. Koordinasi Antara APIP dengan Masyarakat/Organisasi Kemasyarakatan.
 1. Antara APIP dengan pelapor/masyarakat; dan
 2. Antara APIP dengan organisasi kemasyarakatan.

BAB VIII
ANGGARAN

Pasal 21

- (1) Dalam rangka mewujudkan kelancaran penanganan pengaduan masyarakat dan agar penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara baik dan benar, perlu didukung dengan anggaran yang memadai.
- (2) Untuk itu setiap Pimpinan SKPD wajib menyediakan anggaran untuk penanganan pengaduan masyarakat, yang dibebankan pada anggaran APBD unit kerja masing-masing.

BAB IX
SANKSI

Pasal 22

- (1) Pimpinan SKPD/unit kerja yang menolak pemeriksaan oleh aparat pengawasan fungsional yang berwenang dan atau tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat sebagaimana mestinya dan atau melindungi aparatur yang melanggar aturan dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (2) Pimpinan SKPD/unit kerja atau aparatur pemerintah yang bertanggung jawab menangani pengaduan masyarakat yang tidak melakukan penanganan pengaduan masyarakat dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) SKPD/unit kerja dapat memberikan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat yang melanggar etika dan standar dalam menangani pengaduan masyarakat.
- (4) SKPD/unit kerja dapat memberikan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada APIP yang tidak benar dalam memberikan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.

BAB X PENUTUP

Pasal 23

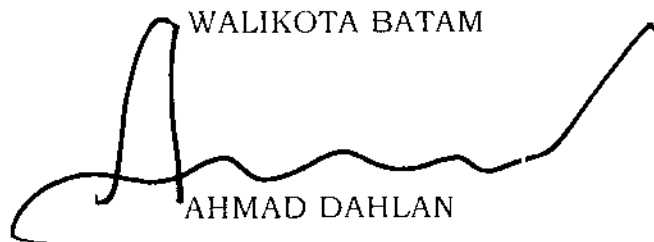
- (1) Dengan adanya Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi SKPD/unit kerja Pemerintah ini diharapkan aparat/pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat di masing-masing unit kerja pemerintah daerah dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.
- (2) Setiap SKPD/unit kerja pemerintah daerah dapat menindaklanjuti Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi SKPD/unit kerja Pemerintah ini dengan membuat Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (3) Pedoman ini merupakan acuan bagi SKPD/unit kerja pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat untuk memperbaiki kinerja SKPD/unit kerja pemerintah demi terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Pasal 25

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Batam
pada tanggal 30 Desember 2011

WALIKOTA BATAM

AHMAD DAHLAN

Diundangkan di Batam
pada tanggal 30 Desember 2011

SEKRETARIS DAERAH


ACUSSAHIMAN

BERITA DAERAH KOTA BATAM
TAHUN 2011 NOMOR 198