



PERATURAN WALI KOTA LUBUK LINGGAU
NOMOR 30 TAHUN 2024
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA LUBUK LINGGAU,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - b. bahwa sebagai bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan;
 - c. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat dipandang perlu menyusun pedoman, kriteria dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Kota Lubuk Linggau;
 - d. bahwa berdasarkan 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, Wali Kota sebagai Pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah maka dipandang perlu membentuk Peraturan Wali Kota tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;

491 ✓

- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;

Mengingat:

1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
3. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lubuk Linggau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4114);
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 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 Nomor 6801);

GU R ✓

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 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 6856);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

43 R ✓

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
14. 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);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
16. 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);
17. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Lubuk Linggau (Lembaran Daerah Kota Lubuk Linggau Tahun 2016 Nomor 7) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Lubuk Linggau (Lembaran Daerah Kota Lubuk Linggau Tahun 2021 Nomor 12);

U J P

✓

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Bagian Kesatu

Pengertian, Definisi dan Singkatan

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Lubuk Linggau.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Lubuk Linggau.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Lubuk Linggau.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Lubuk Linggau.
5. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Kota Lubuk Linggau.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
7. Penyelenggara Negara adalah Pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif atau yudikatif dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Lubuk Linggau.
9. Inspektur adalah Inspektur Kota Lubuk Linggau.
10. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat dengan APH adalah Kejaksaan dan atau Kepolisian.
11. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.

63 F

12. Terlapor adalah penyelenggara negara atau aparatur pemerintahan yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
13. Jabatan Fungsional Auditor adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, dan wewenang untuk melakukan pengawasan intern.
14. Pejabat Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah yang selanjutnya disingkat PPUPD adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren.
15. 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.
16. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
17. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan/dilaporkan.

Bagian Kedua
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 Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

G. S. A

Pasal 3

Tujuan penyusunan Peraturan Wali Kota ini adalah sebagai berikut:

- a. menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang undangan;
- 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 bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh penyelenggara Negara atau ASN.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup dan Prinsip

Pasal 4

- (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 yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat.
 - b. transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;

63 R

- c. koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, intervensi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban professional atau hukum untuk mengungkapkan.

Pasal 5

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi:

- a. pengaduan masyarakat;
- b. kriteria dan Jenis Pengaduan yang Ditindaklanjuti;
- c. mekanisme Penyampaian Laporan;
- d. tindak lanjut;

BAB II

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.

UFR ✓

Pasal 7

Sumber pengaduan masyarakat dapat berasal dari:

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

Pasal 8

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

Pasal 9

- (1) Inspektorat dapat melakukan penanganan terhadap pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan atau diadakan ke Komisi Pemberantasan Korupsi, Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Provinsi dan Aparat Penegak Hukum.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) setelah ada permintaan secara resmi dan tertulis kepada Wali Kota dengan menyampaikan pemaparan atau hasil pemeriksaan penanganan laporan atau pengaduan dimaksud dari instansi tersebut.
- (3) Surat permintaan resmi dan tertulis secara langsung sebagaimana dimaksud ayat (2), Inspektorat akan membuat telaahan ke Wali Kota untuk meminta persetujuan.

U. G. R. ✓

Pasal 10

Pemaparan atau hasil pemeriksaan 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 11

- (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 10, maka laporan atau pengaduan tidak dapat ditindak lanjuti.

BAB III

KRITERIA DAN JENIS PENGADUAN
YANG DITINDAKLANJUTI

Bagian Kesatu

Kriteria Pengaduan yang Ditindaklanjuti
Pasal 12

Laporan atau pengaduan dapat ditindak lanjuti apabila telah memenuhi kriteria yaitu paling sedikit memuat 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;

67 A ✓

- c. perbuatan yang diduga melanggar Ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
- d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

Bagian Kedua
Jenis Pengaduan yang Ditindaklanjuti
Pasal 13

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

- a. indikasi penyalahgunaan wewenang;
- b. indikasi korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pasal 14

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 ditindak lanjuti atau tidak dapat diproses.

BAB IV
MEKANISME PENYAMPAIAN LAPORAN
Bagian Kesatu
Mekanisme Penyampaian Pengaduan
Pasal 15

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

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

Pasal 16

- (1) Penyampaian Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kantor Inspektorat pada hari dan jam kerja dan mengisi formulir Pengaduan.

4 3 F ✓

- (2) Penerimaan Pengaduan secara langsung dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduannya itu dari Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 17

- (1) Penyampaian Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b dapat dilaksanakan melalui:
 - a. surat;
 - b. surat elektronik; dan
 - c. *website* pengaduan masyarakat Inspektorat.
- (2) Alamat *website* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah <https://inspektorat.lubuklinggaukota.go.id>.

Pasal 18

- (1) Penerimaan pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dilakukan oleh petugas penerimaan Pengaduan Inspektorat yaitu dari Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat Inspektorat.
- (2) Penyampaian pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 paling sedikit memuat:
 - 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.

Bagian Kedua

Mekanisme/Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 19

- (1) Pengaduan Masyarakat harus disertai dengan bukti-bukti pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 atau Pasal 18.

G. S. R. ✓

- (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.

Pasal 20

Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. pencatatan;
- b. analisa dan telaah pengaduan;
- c. pemeriksaan; dan
- d. pelaporan.

Pasal 21

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a dilaksanakan oleh petugas pencatat Pengaduan Masyarakat di Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat Inspektorat.
- (2) Petugas pencatat melakukan pencatatan atas informasi pengaduan yang memuat data surat pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor dan substansi pengaduan.

Pasal 22

- (1) Analisa dan telaah Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf b dilaksanakan oleh Tim Analisa Pengaduan pada Inspektorat yang ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

431 ✓

- (2) Tim Analisa Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan Analisis terhadap pengaduan yang masuk ke Inspektorat paling sedikit meliputi:
 - a. perumusan inti masalah yang diadukan;
 - b. pemeriksaan 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 telaahan staf kepada Wali Kota guna meminta persetujuan terhadap laporan atau pengaduan apakah dapat atau tidak untuk ditindak lanjuti oleh Inspektorat.
- (3) Tim Analisa Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya.

Pasal 23

- (1) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud Pasal 20 huruf c 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 Wali Kota atas usulan Inspektur dengan struktur tim terdiri dari Penanggungjawab, Wakil Penanggungjawab, Pengendali Teknis, Ketua Tim dan Anggota.
- (4) Pengendali Teknis Tim Pemeriksa adalah Pejabat Fungsional Auditor/PPUPD Madya.

U G F ✓

- (5) Ketua dan Anggota Tim Pemeriksa adalah Pejabat Fungsional Auditor/PPUPD, diutamakan memiliki sertifikat Audit Investigasi dan/atau jenis audit yang berkaitan dengan substansi pemeriksaan.
- (6) Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan Pemeriksaan terhadap Pengaduan Masyarakat berdasarkan standar Asosiasi Auditor Intern Pemerintah Indonesia.
- (7) 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 pemeriksaan.

Pasal 24

- (1) Dalam pelaksanaan pemeriksaan Tim dapat melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti Komisi Pemberantasan Korupsi, 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 pemeriksaan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat; dan

UGP ✓

- 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 25

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

Pasal 26

- (1) Laporan Hasil Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) dalam bentuk tertulis yang memuat antara lain:
 - a. sumber pengaduan;
 - b. materi pengaduan;

Ug F ✓

- c. fakta yang ditemukan;
 - d. analisis;
 - e. kesimpulan; dan
 - f. saran/rekomendasi.
- (2) Sistematika Laporan Hasil Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB V
TINDAK LANJUT
Pasal 27

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

BAB VI
EVALUASI
Pasal 28

- (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 VII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 29

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

407 P ✓

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

Ditetapkan di Lubuk Linggau
pada tanggal, 30 September 2024

Pj. WALI KOTA LUBUK LINGGAU,

KOIMUDIN

Diundangkan di Lubuk Linggau
pada tanggal,

SEKRETARIS DAERAH KOTA LUBUK LINGGAU,

TRISKO DEFRIYANSA

BERITA DAERAH KOTA LUBUK LINGGAU TAHUN 2024 NOMOR ...

LAMPIRAN
PERATURAN WALI KOTA LUBUK LINGGAU
NOMOR 30 ... TAHUN 2024
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SISTIMATIKA LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

BAB I	: RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN
BAB II	: URAIAN HASIL PEMERIKSAAN
	A. UMUM
	1. DASAR PEMERIKSAAN
	2. WAKTU PEMERIKSAAN
	3. SUSUNAN TIM PEMERIKSAAN
	4. NARA SUMBER
	5. OBYEK PEMERIKSAAN
	B. SUMBER PENGADUAN
	C. MATERI PENGADUAN
	D. FAKTA YANG DITEMUKAN
	E. KRITERIA
BAB III	: KESIMPULAN
BAB IV	: SARAN/REKOMENDASI

U G R

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 Pengaduan	
Permasalahan yang Diadukan	:
Bukti Pendukung Pengaduan	:
Harapan	:

Lubuk Linggau,.....

Pelapor

Penerima

(.....)

(.....)

491

Keterangan pengisian format pengaduan:

No. Pengaduan	:	PM-BBTTTXX PM- : Kode Pengaduan Masyarakat BB : Diisi Bulan dengan dua digit (01 s.d 12) TTTT : Diisi Tahun dengan empat digit (2024) XX : Diisi Nomor Pengaduan berurut mulai dari 01 s.d seterusnya Contoh : PM-012024/01 artinya Pengaduan Masyarakat yang Dilaporkan pada Bulan Januari 2024 dengan Nomor Urut 01 Diisi oleh Petugas Penerima Pengaduan
Tanggal Pengaduan	:	Cukup Jelas Di isi oleh Petugas Penerima Pengaduan
Data Pelapor		
Nama	:	Di isi nama pelapor
Alamat	:	Di isi alamat pelapor
Pekerjaan/Jabatan	:	Di isi pekerjaan/jabatan pelapor
No.Telp.Rumah/Hp	:	Di isi no. telp.rumah dan HP pelapor
Data Terlapor		
Nama	:	Di isi nama terlapor
Alamat	:	Di isi alamat terlapor
Pekerjaan/Jabatan	:	Di isi pekerjaan/jabatan terlapor
No.Telp.Rumah/Hp	:	Di isino. telp.rumah dan HP terlapor
Substansi Pengaduan		
Permasalahan yang Diadukan	:	Di isi pokok permasalahan yang diadukan oleh pengadu
Bukti Pendukung Pengaduan	:	Di isi dokumen apa saja yang mendukung masalah yang diadukan
Harapan	:	Di isi harapan penyelesaian pengaduan dari pengadu atas pokok pengaduan

U R

Keterangan Pengisian Format Formulir Pengaduan:

No	:	Di isi nomor urut pendataan
Data Pengaduan	:	Di isi data pengaduan meliputi: <ul style="list-style-type: none">• Nomor agenda surat• Tanggal agenda surat• Nomor surat/Kode Pengaduan• Tanggal pengaduan
Identitas Pelapor	:	Di isi identitas pelapor meliputi: <ul style="list-style-type: none">• Nama• Alamat• Pekerjaan• No. Telp. Rumah/ HP
Identitas Terlapor	:	Di isi identitas terlapor meliputi: <ul style="list-style-type: none">• Nama• Alamat• Pekerjaan• No. Telp. Rumah/ HP
Substansi Pengaduan	:	Di isi pokok permasalahan yang diadukan oleh pengadu
Bukti Dukung Pengaduan	:	Di isi dokumen apa saja yang mendukung masalah yang diadukan
Harapan	:	Di isi harapan penyelesaian pengaduan dari pengadu atas pokok pengaduan

Pj. WALI KOTA LUBUK LINGGAU,



KOIMUDIN