



**WALIKOTA MADIUN**  
**SALINAN**  
**PERATURAN WALIKOTA MADIUN**  
**NOMOR 61 TAHUN 2016**  
**TENTANG**  
**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**WALIKOTA MADIUN,**

- Menimbang** : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan untuk memwadahi aspirasi masyarakat serta menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Pemerintah Kota Madiun, maka perlu disusun pedoman penanganan pengaduan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota Madiun tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 54 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA MADIUN TENTANG PEDOMAN PENANGANGAN PENGADUAN MASYARAKAT.**

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Madiun.
2. Walikota adalah Walikota Madiun.
3. Perangkat Daerah adalah organisasi atau lembaga pada Pemerintah Kota Madiun dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan di Kota Madiun.
4. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Madiun.
5. Aparat Pemerintah adalah pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Madiun.
6. APIP adalah pejabat pemerintah pada Inspektorat Kota Madiun yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
7. Pengawasan fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah, terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
9. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
10. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparat pemerintah, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

11. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang terkait masalah teknis atau pelayanan masyarakat maupun sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
12. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
13. 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.
14. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.
15. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan/data/dokumen/bukti-bukti mengenai permasalahan yang diajukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan perangkat daerah terkait.
16. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kota Madiun.
17. Terlapor adalah Pegawai Negeri Sipil dan Tenaga Kontrak Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Madiun yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
18. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Tim adalah Tim yang ditetapkan oleh Walikota Madiun.

## **BAB II**

### **ASAS PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **Pasal 2**

Asas-asas penanganan pengaduan masyarakat adalah:

- 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;
- c. koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparat 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, interpretasi, 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;
- h. kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

### **BAB III**

#### **MAKSUD DAN TUJUAN**

##### **Pasal 3**

Maksud Peraturan Walikota ini adalah:

- a. sebagai acuan dalam penanganan pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat; dan
- b. sebagai pedoman bagi aparat pemerintah untuk bersikap, bertindak dan berperilaku agar memiliki etika moral yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menangani pengaduan masyarakat.

#### **Pasal 4**

Tujuan Peraturan Walikota ini adalah:

- a. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
- b. agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinir dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;
- c. memberdayakan 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).

### **BAB IV RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 5**

- (1) Penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang diterima oleh perangkat daerah yang disampaikan dengan cara:
  - a. langsung;
  - b. tertulis/surat;
  - c. melalui media elektronik; dan
  - d. melalui media cetak.
- (2) Mengatur sikap, tindakan, ucapan dan perilaku aparat pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.

### **BAB V PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Nilai Dasar Pengaduan Masyarakat**

#### **Pasal 6**

Aparat pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjung 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;
- d. inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

**Bagian Kedua**  
**Kewajiban dan Larangan**  
**Pasal 7**

- (1) Aparat pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat wajib:
  - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
  - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - 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;
  - 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) Aparat pemerintah 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 manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
- d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

**Bagian Ketiga**  
**Etika Pengaduan Masyarakat**  
**Pasal 8**

- (1) Etika terhadap pelapor yaitu:
  - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur 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;
  - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- (2) Etika terhadap terlapor yaitu:
  - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
  - b. menghormati hak-hak terlapor.
- (3) Etika terhadap sesama aparat pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat yaitu:
  - a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan perangkat daerah lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
  - b. menggalang rasa kebersamaan;
  - c. menghargai perbedaan pendapat;
  - d. saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

**BAB VI**  
**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**Pasal 9**

- (1) Dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat, dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. unsur kepegawaian;
  - b. unsur pengawasan;
  - c. unsur hukum; dan/atau
  - d. unsur teknis.
- (3) Keanggotaan Tim berjumlah ganjil, terdiri dari:
  - a. 1 (satu) orang Ketua merangkap anggota;
  - b. 1 (satu) orang Sekretaris merangkap anggota;
  - c. paling sedikit 3 (tiga) orang anggota.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Walikota.

**BAB VII**  
**PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**Pasal 10**

Prosedur penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. penatausahaan;
- b. penelitian pendahuluan;

**Bagian Kesatu**  
**Penatausahaan Pengaduan Masyarakat**  
**Paragraf 1**  
**Pencatatan**  
**Pasal 11**

Pengaduan masyarakat yang diterima 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. kabupaten/kota;
  5. provinsi; dan
  6. kategori pelapor.
- c. identitas terlapor, meliputi:
  1. nama;
  2. NIP/NRP;
  3. alamat;
  4. jabatan;
  5. perangkat daerah terlapor; dan
  6. kategori perangkat daerah.
- d. lokasi kasus.

**Paragraf 2**  
**Penelaahan**  
**Pasal 12**

- (1) 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/peradilan dan HAM;
  - g. kewaspadaan nasional;
  - h. tatalaksana/regulasi;
  - i. lingkungan hidup; dan

- j. umum.
- (2) Apabila terdapat jenis masalah yang belum tercantum dalam kode jenis masalah tersebut sebagaimana ayat (1) dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan perangkat daerah masing-masing.
  - (3) Langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat paling sedikit meliputi kegiatan sebagai berikut:
    - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
    - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
    - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
    - d. menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
  - (4) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud ayat (3) dikelompokkan dalam kategori sebagai berikut :
    - a. Pengaduan yang berkadar pengawasan, dengan ketentuan:
      1. apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor serta didukung bukti awal harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
      2. apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
      3. apabila substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan; dan
      4. apabila substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
    - b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan, dengan ketentuan:
      1. apabila substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan dan pelayanan masyarakat, dapat digunakan sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/ kebijakan; dan

2. apabila substansi/materi pengaduan logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan pemerintah daerah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lanjut.

### **Paragraf 3**

### **Penyaluran**

### **Pasal 13**

- (1) Penyaluran merupakan suatu kegiatan perangkat daerah yang menerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada perangkat daerah lain yang memiliki kewenangan terkait materi pengaduan atau kepada Walikota agar dapat dilakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya oleh Tim yang dibentuk oleh Walikota untuk menangani pengaduan tersebut.
- (2) Pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada beberapa perangkat daerah, penanganannya dapat dilakukan oleh perangkat daerah yang berwenang sesuai dengan substansi permasalahannya khususnya bagi pengaduan yang tidak berkadar pengawasan, apabila pengaduan tersebut berkadar pengawasan dan dianggap strategis serta lintas sektoral ditangani oleh Tim.
- (3) Penyaluran pengaduan berdasarkan obyek terlapor:
  - a. apabila pengaduan berkadar pengawasan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh aparat pemerintah, penyalurannya ditujukan kepada Walikota agar dapat segera ditangani oleh APIP atau Tim dengan tembusan pimpinan perangkat daerah terkait untuk mendapatkan perhatian; dan/atau
  - b. apabila pengaduan tidak berkadar pengawasan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh bukan aparat pemerintah, penyalurannya ditujukan kepada perangkat daerah yang secara teknis berwenang menangani, dengan tembusan Walikota sebagai laporan.

- (4) Apabila pengaduan berkadar pengawasan melibatkan aparat penegak hukum, penyelenggara pemerintahan dan orang lain yang ada kaitannya dengan tindak pidana korupsi yang dilakukan oleh aparat pemerintah, mendapat perhatian serta meresahkan masyarakat dan/atau menyangkut kerugian negara paling sedikit Rp. 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah), penyalurannya disampaikan kepada Walikota agar dapat segera ditindaklanjuti APIP atau Tim dengan tembusan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi.
- (5) Dalam rangka melindungi pelapor dari pihak yang tidak berkepentingan, perangkat daerah 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.
- (6) Apabila dalam rangka proses pembuktian kebenaran pengaduan diperlukan keterangan pelapor, perangkat daerah terkait dan APIP atau Tim yang berwenang menangani pengaduan masyarakat dapat meminta identitas pelapor kepada perangkat daerah yang menyalurkan/mengirimkannya dengan kewajiban untuk tetap merahasiakan identitas pelapor;
- (7) Apabila terjadi kesalahan alamat penyaluran dan atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka perangkat daerah yang menerima wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada perangkat daerah yang menyalurkan/mengirimkannya, agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya.
- (8) Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran yang bukan kewenangan, maka perangkat daerah penerima agar segera menyalurkan kembali kepada perangkat daerah yang berwenang menangani dengan tembusan kepada perangkat daerah yang menyalurkan dan perangkat daerah lain yang terkait, agar dapat segera dilakukan penanganan sebagaimana mestinya.

**Paragraf 4**  
**Pengarsipan**  
**Pasal 14**

- (1) Penataan dokumen atau pengarsipan dilakukan dengan baik, aman untuk mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat apabila sewaktu-waktu diperlukan.
- (2) Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, perangkat daerah terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Arsip surat pengaduan yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati.
- (4) Permintaan informasi dari pihak lain yang tidak terkait, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi, kecuali untuk surat pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan.

**Bagian Kedua**  
**Pembuktian Pengaduan Masyarakat**  
**Paragraf 1**  
**Pemeriksaan**  
**Pasal 15**

- (1) Pemeriksaan dilaksanakan untuk menelaah materi pengaduan yang berkadar pengawasan.
- (2) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan dengan kegiatan sebagai berikut:
  - a. telaahan lanjutan, meliputi kegiatan:
    1. mempelajari dan merumuskan permasalahan;
    2. pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan perangkat daerah untuk kasus-kasus signifikan; dan
    3. merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.

- b. konfirmasi, meliputi kegiatan:
    - 1. mengidentifikasi terlapor; dan
    - 2. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.
  - c. klarifikasi, yang meliputi kegiatan:
    - 1. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
    - 2. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
    - 3. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang dimintakan penjelasan.
- (3) Hasil dari telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diadukan.
- (4) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dilakukan dengan tahapan 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 ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.

### **Pasal 16**

- (1) Hasil penelitian pendahuluan yang cukup bukti awal dan keyakinan adanya permasalahan serta jelas identitas terlapor, dilaporkan kepada Walikota dan dilanjutkan dengan tahap pemeriksaan oleh Tim.

- (2) Hasil penelitian pendahuluan yang tidak cukup bukti awal maupun keyakinan adanya permasalahan, tidak dilanjutkan dengan tahap pemeriksaan namun disimpan dalam file tersendiri, diberi catatan seperlunya, dan hasilnya dilaporkan kepada Walikota serta diinformasikan kepada pihak pelapor.

### **Pasal 17**

- (1) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan ahli dan atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.
- (2) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cermat, cepat dan mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara:
  - a. menyusun/menentukan Tim yang kompeten;
  - b. mengalokasikan anggaran pemeriksaan;
  - c. menyusun Progam Kerja Pemeriksaan, yang meliputi:
    1. penelaahan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang diadakan;
    2. menentukan metode atau prosedur pemeriksaan;
    3. menentukan waktu dan alokasi yang diperlukan;
    4. menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan;
    5. menentukan keabsahan dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh; dan
    6. merumuskan hasil pemeriksaan.

### **Paragraf 2**

### **Waktu Penyelesaian**

### **Pasal 18**

Penanganan pengaduan masyarakat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

**Paragraf 3****Pelaporan****Pasal 19**

- (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 dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Pemeriksaan yang memuat:
  - a. sumber pengaduan;
  - b. materi pengaduan;
  - c. data dan fakta yang ditemukan;
  - d. analisis; dan
  - e. kesimpulan dan saran.
- (3) Laporan Hasil Pemeriksaan disusun dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Paragraf 4****Perlindungan****Pasal 20**

- (1) Selama proses pembuktian pengaduan, pelapor ataupun terlapor wajib diberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar.
- (2) Perlindungan terhadap pelapor dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparat pemerintah 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;
  - b. pelapor yang memberikan informasi adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparat pemerintah yang pengaduannya belum ditangani oleh aparat penegak hukum, diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas pelapor; 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 dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. pimpinan perangkat daerah atau pejabat 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 perangkat daerah 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 VIII**  
**HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**Bagian Kesatu**  
**Fungsi Hasil Penanganan**  
**Pasal 21**

Hasil penanganan pengaduan masyarakat dapat berfungsi untuk:

- a. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat terhadap jalannya pemerintahan;
- b. menjadi salah satu tolok ukur (barometer) kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah;
- c. membangun citra aparat pemerintah yang beretika, bermoral, profesional, transparan, bertanggungjawab dan memiliki jiwa korsa aparat 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. menumbuhkembangkan kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah;

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

## **Bagian Kedua**

### **Penyelesaian Hasil Penanganan**

#### **Pasal 22**

- (1) Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, berupa:
  - a. tindakan administratif;
  - b. tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
  - c. tindakan gugatan perdata;
  - d. tindakan pengaduan perbuatan pidana; dan/atau
  - e. tindakan penyempurnaan manajemen perangkat daerah yang bersangkutan.
- (2) Pimpinan perangkat daerah atau pejabat yang diberi wewenang dapat menyampaikan informasi hasil pemeriksaan kepada pelapor.
- (3) Apabila hasil pemeriksaan tidak terbukti kebenarannya, pimpinan perangkat daerah atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor.
- (4) Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, pimpinan perangkat daerah 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 perangkat daerah 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, Walikota yang berhak menerima laporan atas hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat melakukan verifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

**Bagian Ketiga**  
**Pemantauan Hasil Penanganan**  
**Pasal 23**

- (1) Pemantauan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan secara langsung berupa:
  - a. pemutakhiran data;
  - b. rapat koordinasi; dan/atau
  - c. monitoring ke perangkat daerah yang menangani.
- (2) Pemantauan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan secara tidak langsung dilakukan melalui:
  - a. komunikasi elektronik; dan/atau
  - b. surat menyurat.
- (3) Bukti penanganan berupa laporan hasil pemeriksaan dengan melampirkan bukti pendukung.
- (4) Status penanganan meliputi:
  - a. status dalam proses yaitu apabila permasalahan yang diajukan sedang dalam proses penanganan oleh Tim yang menerima pengaduan masyarakat.
  - b. status selesai meliputi:
    1. apabila perangkat daerah yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat telah melakukan penanganan dengan bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan; atau
    2. apabila perangkat daerah yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat tidak dapat melakukan proses pemeriksaan kebenaran pengaduan masyarakat, karena:
      - a) telah dilimpahkan atau ditangani oleh aparat penegak hukum;
      - b) di luar kewenangan perangkat daerah yang bersangkutan dan disalurkan ke perangkat daerah yang berwenang menangani; dan/atau
      - c) berdasarkan pertimbangan teknis pemeriksaan, terhadap kasus pengaduan masyarakat sudah tidak dapat dilakukan pemeriksaan/ditindaklanjuti.

**BAB IX**  
**KOORDINASI**  
**Pasal 24**

- (1) Dalam rangka menghindari tumpang tindih pemeriksaan dan mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat, dilakukan koordinasi antara perangkat daerah terkait.
- (2) Terhadap kasus-kasus yang bersifat khusus penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan memberitahukan kepada Menteri Negara Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi.

**BAB X**  
**SANKSI**  
**Pasal 25**

- (1) Pimpinan perangkat daerah 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, dikenai sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pimpinan perangkat daerah atau aparat 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, dikenai sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Perangkat daerah dapat memberikan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada aparat pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat yang melanggar etika dan standar dalam menangani pengaduan masyarakat.
- (4) Perangkat daerah dapat memberikan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada APIP atau Tim yang tidak benar dalam memberikan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.

**BAB XI**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 26**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di **MADIUN**  
pada tanggal 30 Desember 2016

**WAKIL WALIKOTA MADIUN,**

ttd

**H. SUGENG RISMIYANTO, SH, M.Hum.**

Diundangkan di **MADIUN**  
pada tanggal 30 Desember 2016

**SEKRETARIS DAERAH**

ttd

**Drs. MAIDI, SH, MM, M.Pd.**  
**Pembina Utama Madya**  
**NIP. 19610512 198803 1 010**

BERITA DAERAH KOTA MADIUN  
TAHUN 2016 NOMOR 61/G

Salinan sesuai dengan aslinya  
a.n. WALIKOTA MADIUN  
SEKRETARIS DAERAH  
u.b.

KEPALA BAGIAN HUKUM



**BUDI WIBOWO, SH**

Pembina

NIP. 19750117 199602 1 001