

WALI KOTA TASIKMALAYA
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN WALI KOTA TASIKMALAYA
NOMOR 36 TAHUN 2025

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA TASIKMALAYA,

Menimbang :

a. bahwa pelayanan pengaduan publik perlu diarahkan untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan, pelaksanaan pembangunan dan pengawasan publik, serta akuntabilitas Pemerintah Kota Tasikmalaya;

b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan publik diperlukan suatu pedoman pengelolaan pelayanan pengaduan publik;

c. bahwa sehubungan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah telah diundangkan, maka Peraturan Wali Kota Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik Di Kota Tasikmalaya perlu diganti;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tasikmalaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4117);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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);
4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
9. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 6 Tahun 2022 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 384);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kota yang selanjutnya disebut Daerah adalah Daerah Kota Tasikmalaya.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Tasikmalaya.
5. Wali Kota adalah Wali Kota Tasikmalaya.
6. Wakil Wali Kota adalah Wakil Wali Kota Tasikmalaya.
7. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
8. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
9. Inspektur adalah Inspektur Kota Tasikmalaya.
10. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
11. 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.
12. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
13. 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.
14. 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 Pemerintah Daerah.

15. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
16. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Instansi Pemerintah yang dibentuk derngan tugas melaksanakan pengawasan intern di lingkungan pemerintah daerah.
17. 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 Jawa Barat dan kabupaten atau kota.
18. 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.
19. 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.
20. 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.
19. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
20. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
21. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.

22. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
23. Hari adalah Hari kerja.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN
Pasal 2

(1) Peraturan Wali Kota ini ditetapkan dengan maksud untuk memberikan pedoman bagi setiap Perangkat Daerah dalam Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
(2) Peraturan Wali Kota ini ditetapkan dengan tujuan sebagai berikut:
    a. mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan; dan
    b. meningkatkan kualitas Pengelolaan Pengaduan untuk menghasilkan layanan pengaduan yang berkualitas.

BAB III
RUANG LINGKUP
Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi hal-hal sebagai berikut:
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 IV
KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN
Pasal 4

(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) Pembina 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. Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;

d. Sekretaris Perangkat Daerah, Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah, Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan pada Sekretariat DPRD sebagai Pejabat Penghubung; dan

e. Kepala bidang/bagian/inspektur pembantu/kepala seksi di kecamatan/jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

(4) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

Pasal 5

(1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 6

(1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf d 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 7

(1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 8

(1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 daftar pertanyaan yang sering menjadi substansi Pengaduan dari seluruh bidang/bagian/inspektur pembantu/kepala seksi di kecamatan atau jabatan fungsional yang disetarakan;

f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan daftar pertanyaan yang sering menjadi substansi Pengaduan;

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 9

(1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf f, bertanggung jawab kepada penanggung jawab.

(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 V
CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 10

(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 Pemerintahan Daerah yaitu:

a. SP4N-LAPOR!;
b. surat;
c. situs web;
d. surat elektronik;
e. mesin faksimile;
f. layanan pelanggan;
g. pesan singkat;
h. media sosial;
i. system pelaporan pelanggaran; dan
j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 11

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, 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 12

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, bersumber dari:
a. perseorangan;
b. kelompok masyarakat; dan/atau
c. badan hukum.
(2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah.
(3) Pemerintah Daerah menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

(1) Pemerintah Daerah 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) dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua
Jenis Pengaduan

Pasal 14

(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 15

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pemerintahan Daerah terdiri dari:
a. penerimaan;
b. verifikasi;
c. tanggapan awal;
d. distribusi; dan
e. tindak lanjut.

Pasal 16

(1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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!.

Pasal 17

(1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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 11;
b. melakukan konfirmasi atas informasi;
c. mengidentifikasikan 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 18

(1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c berdasarkan daftar pertanyaan yang sering menjadi substansi Pengaduan.

(2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam daftar pertanyaan yang sering menjadi substansi Pengaduan, petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 19

(1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15.

(2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

(3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit APIP Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

(4) Khusus untuk Pengaduan Berkadar Pengawasan berupa pelanggaran disiplin Pegawai ASN didistribusikan kepada kepala Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

(5) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 20

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf e dilakukan berdasarkan:

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

Pasal 21

(1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 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 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 tangggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 22

(1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf b dilakukan APIP Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan.

(2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah.

(3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.

(4) Informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

Pasal 23

(1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) dapat melibatkan Perangkat Daerah.

(2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor yaitu ASN Pemerintah Daerah kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur.

(3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pegawai non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non ASN.

Pasal 24

Dalam hal APIP Pemerintah Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan/atau APIP Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 25

(1) Pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah 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 dimaksud pada ayat (1) yaitu inspektur pembantu yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

Pasal 26

(1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 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 menyampaikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sampai dengan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

(3) Hasil penelahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.

(4) Hasil penelahaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Pimpinan APIP Pemerintah Daerah untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:

a. koordinasi;
b. pelimpahan;
c. klarifikasi;
d. pemeriksaan khusus; atau
e. arsip.

Pasal 27

(1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.

(2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah memperoleh surat tugas dari pimpinan APIP.

(3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada Pimpinan APIP Pemerintah Daerah melalui unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.

Pasal 28

(1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, APIP Pemerintah Daerah melakukan koordinasi dengan APH.

(2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:

a. permintaan informasi; dan
b. verifikasi.

Pasal 29

(1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.

(2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

Pasal 30

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dituangkan dalam berita acara.

Pasal 31

(1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf b dari APIP Pemerintah Provinsi Jawa Barat, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangan Wali Kota.

(2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan, melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan.

(3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditindaklanjuti dengan batas waktu paling lambat 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.

Pasal 32

(1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 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) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, dilaksanakan terlebih dahulu menyampaikan ekspose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP Pemerintah Daerah.

Pasal 33

(1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:

a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
b. pengembangan dari hasil klarifikasi; dan/atau
c. pelimpahan dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat/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. penyusunan berita acara perhitungan bersama; dan
e. pelaporan.

Pasal 34

(1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 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 33 ayat (2) huruf b, dilaksanakan melalui permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi Pengaduan.

(3) Penyusunan Berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf c dan penyusunan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara terutup yang pelaksanaannnya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.

(4) Penyusunan Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.

(5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

Pasal 35

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus dihadapan pimpinan APIP Pemerintah 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 36

(1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.

(2) ASN 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 37

(1) Penyusunan Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan ASN yang diperiksa.

(2) Dalam hal ASN 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) ASN yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 38

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1).

Pasal 39

(1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4), Pasal 27, Pasal 31, Pasal 32, dan Pasal 33 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (l) 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 40

(1) Pimpinan Perangkat Daerah menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah.

(2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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 APIP Pemerintah 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 pimpinan.

(7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

(1) APIP Pemerintah Daerah melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1).

(2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Pemerintah Daerah memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 42

(1) Hasil pemeriksaan APIP Pemerintah Daerah apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP Pemerintah 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, APIP Pemerintah 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), APIP Pemerintah 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 43

(1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP Pemerintah Daerah kepada APH.

(2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.

(3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.

(4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf d,

merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Pemerintah Daerah kepada APH.

(5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (2) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Pemerintah Daerah dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

(1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 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 APIP Pemerintah 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 45

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30, Pasal 43 dan Pasal 44 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

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

Bagian Keempat
Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 47

(1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Perangkat Daerah 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 melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.

(2) Pejabat Penghubung di 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 pada ayat (2), meliputi:

a. persentase penyelesaian Pengaduan;
b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB V
PELAPORAN

Pasal 50

Pejabat Pengelola Pengaduan melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 51

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

Pasal 52

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 dan Pasal 51 dilakukan paling sedikit setiap 1 (satu) tahun sekali.

(2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun anggaran berakhir.

(3) 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.

(4) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 53

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

BAB VII
PENDANAAN

Pasal 54

Pendanaan atas Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Tasikmalaya.

BAB VIII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 55

Ketentuan mengenai mekanisme Pengelolaan Pengaduan yang meliputi :

a. tata cara input pengaduan;
b. format hasil penelaahan Pengaduan;
c. format berita acara;
d. format mekanisme pelimpahan Pengaduan;
e. format Laporan Hasil Klasifikasi;
f. format Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus;

g. alur Pengelolaan Pengaduan; dan
h. struktur Kelembagaan Pengelola Pengaduan,

tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 56

Pada saat Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku, Peraturan Wali Kota Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Di Kota Tasikmalaya (Berita Daerah Kota Tasikmalaya Tahun 2019 Nomor 37), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 57

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 Tasikmalaya.

Ditetapkan di Tasikmalaya
pada tanggal 31 Desember 2025
WALI KOTA TASIKMALAYA,

ttd

VIMAN ALFARIZI RAMADHAN

Diundangkan di Tasikmalaya
pada tanggal 31 Desember 2025
SEKRETARIS DAERAH KOTA TASIKMALAYA,

ttd

ASEP GOPARULLAH

BERITA DAERAH KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2025 NOMOR 39

LAMPIRAN

PERATURAN WALI KOTA TASIKMALAYA

NOMOR 36 TAHUN 2025

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN KEDALAM SP4N-LAPOR

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan	Ket
1	Pengadu menyampaikan Pengaduan melalui media lin selain SP4N-LAPOR.			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengasun sesuai ketentuan.			
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, petugas melanjutkan ke tahap input Pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR, dalam hal Pengaduan yang disampiakan belum lengkap, petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepupuh) Hari.			
4	Petugas menginput judul Pengaduan, isi Pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR melalui menu form laporan manual.			

5	Petugas menginformasikan nomor kode tracing hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR kepada pengadu.			

B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOP PEMERINTAH DAERAH

TELAAH STAF

Kepada :

Dari :

Tanggal :

Nomor :

Sifat :

Lampiran :

Perihal :

Menidaklanjuti disposisi ……. Atas surat Pengaduan dari…….
Bersama ini dengar hormat disampiakan telaahan staf sebgai berikut:

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

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

Jabatan,

TTD

Nama
Nip

C. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

KOP PEMERINTAH DAERAH

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini ……,tanggal … bulan …. Tahun….. bertempai di …… telah dilaksanakan rapat koordinasi …. yang dipimpin ……. dan dihadiri ……

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

1.
2.
3. dst

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mesitinya.

Tandatangan (Peserta hadir)

1…..
2….
3. dst

D. FORMAT MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN

KOP PEMERINTAH DAERAH

Nomor	:		Kepada
Sifat	:	Yth.	.....
Lampiran	:		di
Hal	:		Tasikmalaya

Menindaklanjuti surat ....., perihal..... berdasarkan pasal .... Undang-udang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemeritah Daerah diatur bahwa .....

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, diminta saudara agar menindaklanjuti Pengaduan dimaksud, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan menyampaikan hasil tindaklanjut kepada Menteri Dalam Negeri Cq Inspektur Jendral / Gubernur Cq. Ispektur Provinsi Jawa Barat ..... Selambat lambatnya 60 (enam puluh) Hari kerja sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait Pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampiakan dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Inspektur Kota Tasikmalaya,

.....

Tembusan :

1. Wali Kota Tasikmalaya;
2. Wakil Wali Kota Tasikmalaya;
3. dst.

E. FORMAT LAPORAN HASIL KLASIFIKASI

KOP PEMERINTAH DAERAH

LAPORAN HASIL KLASIFIKASI

BAB I RINGKASAN HASIL KLASIFIKASI

BAB II URAIAN HASIL KLASIFIKASI

A. UMUM
   1. Dasar Klasifikasi
   2. Waktu Klasifikasi
   3. Susunan Tim Klasifikasi
      a. Peanggungjawab
      b. Pengendali Mutu
      c. Supervisior
      d. Ketua Tim
      e. Anggota Tim
   4. Narasumber
   5. Obyek Klarifikasi
   6. Sumber Informasi

B. MATERI PENGADUAN

C. FAKTA DAN DATA

BAB III ANALISIS

BAB IV KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan khusus)

F. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

KOP PEMERINTAH DAERAH

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB II URAIAN PEMERIKSAAN KHUSUS

A. UMUM

1. Dasar Pemeriksaan Khusus
2. Waktu Pemeriksaan Khusus
3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus
   a. Peanggungjawab
   b. Pengendali Mutu
   c. Supervisior
   d. Ketua Tim
   e. Anggota Tim
4. Narasumber
5. Obyek Pemeriksaan Khusus
6. Sumber Informasi

B. MATERI PENGADUAN

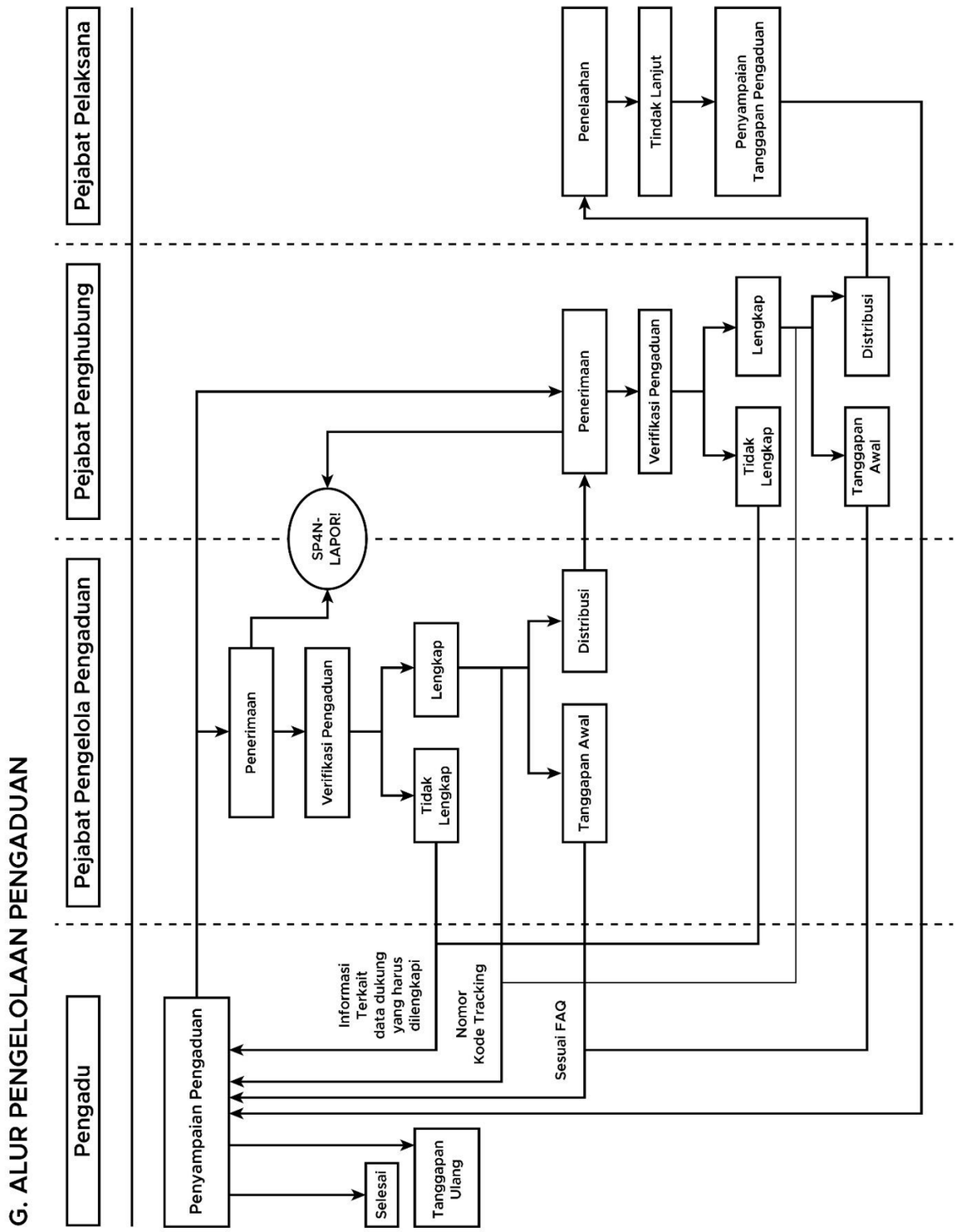
C. FAKTA DAN DATA

BAB III ANALISIS

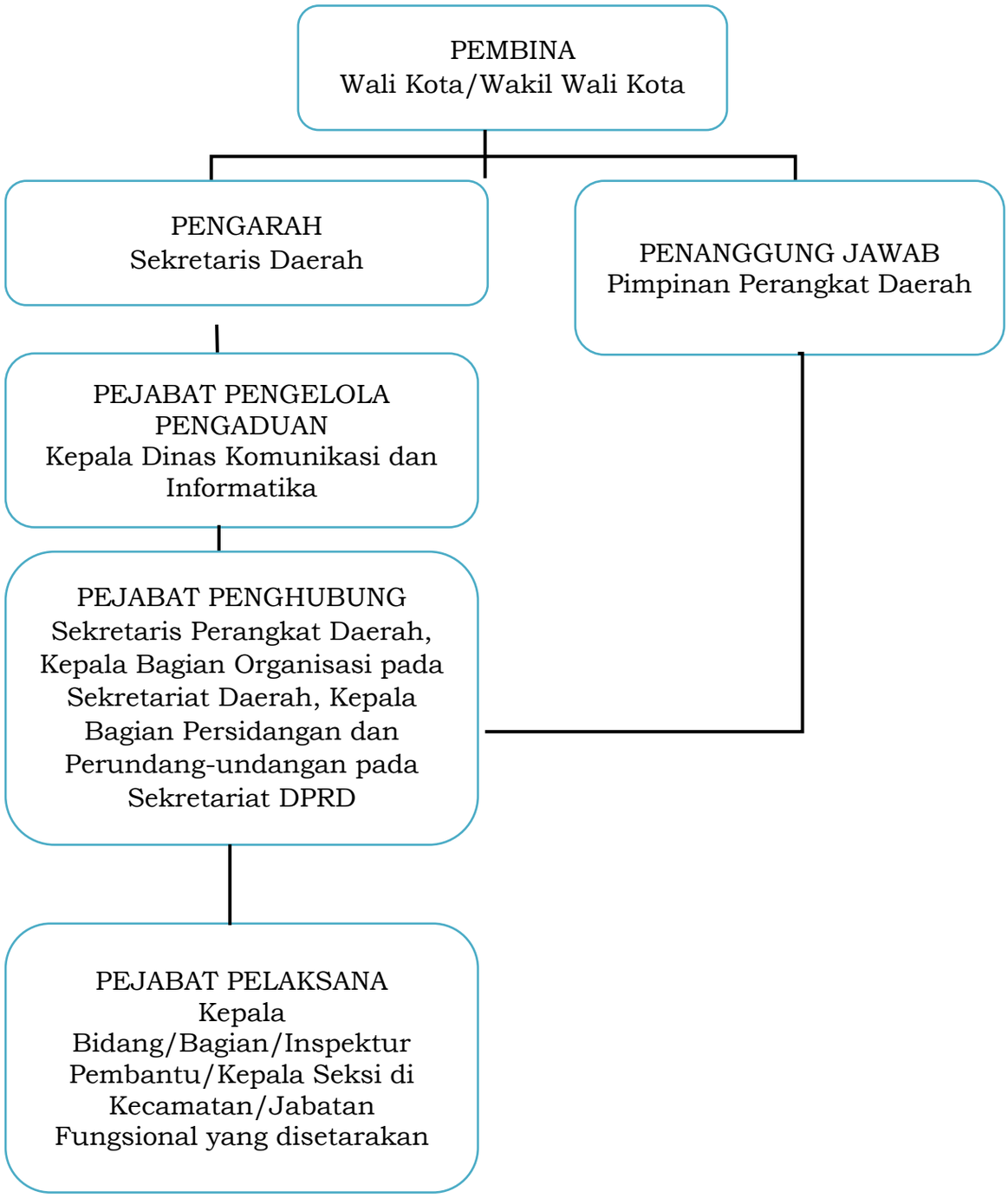
BAB IV KESIMPULAN

a. KESIMPULAN
b. SARAN

G. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA



WALI KOTA TASIKMALAYA,

ttd

VIMAN ALFARIZI RAMADHAN