



BERITA DAERAH KOTA SALATIGA TAHUN 2019 NOMOR 26

PERATURAN WALIKOTA SALATIGA NOMOR 26 TAHUN 2019

TENTANG PEDOMAN PENANGANAN LAPORAN DAN ADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SALATIGA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik, perlu adanya fasilitasi dan aksesibilitas pelayanan penanganan laporan dan aduan masyarakat;
- b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a agar pelaksanaannya berjalan lancar, berdaya guna, dan berhasil guna perlu adanya landasan hukum yang mengatur mengenai penanganan laporan dan aduan masyarakat;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penanganan Laporan dan Aduan Masyarakat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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);

3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. 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 5237);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun

- 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3500);
 10. 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);
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
 12. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);

13. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025;
14. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
17. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2016 Nomor 2);
18. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2016 Nomor 9);
19. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 42 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Naskah Dinas (Berita Daerah Kota Salatiga Tahun 2010 Nomor 42);

20. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 34 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Berita Daerah Kota Salatiga Tahun 2011 Nomor 34);
21. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 8 Tahun 2017 tentang Kode Etik Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga (Berita Daerah Kota Salatiga Tahun 2017 Nomor 8);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENANGANAN LAPORAN DAN ADUAN MASYARAKAT.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Salatiga.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah;
3. Walikota adalah Walikota Salatiga;
4. Wakil Walikota adalah Wakil Walikota Salatiga;
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Salatiga.
6. Perangkat Daerah adalah organisasi atau lembaga pada Pemerintah Kota Salatiga dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan Kota Salatiga;
7. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Salatiga;

8. Dinas Komunikasi dan Informasi adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Salatiga;
9. Penyelenggara daerah adalah walikota, wakil walikota, pegawai di lingkungan pemerintah daerah;
10. Pegawai ASN di lingkungan pemerintah daerah adalah Pegawai Negeri Sipil, Calon Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai tidak tetap yang bekerja pada Pemerintah Kota Salatiga termasuk pejabat lainnya yang diperbantukan/dipekerjakan pada Pemerintah Kota Salatiga;
11. Laporan adalah informasi yang disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah Daerah mengenai indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi, dan nepotisme.
12. Korupsi adalah setiap penyelenggara daerah yang dikategorikan melawan hukum, melakukan perbuatan memperkaya diri sendiri, menguntungkan diri sendiri atau orang lain atau suatu korporasi, menyalahgunakan kewenangan maupun kesempatan atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukan yang dapat merugikan keuangan negara/daerah atau perekonomian negara/daerah;
13. Kolusi adalah permufakatan atau kerja sama secara melawan hukum antar Penyelenggara Negara atau antara Penyelenggara Negara dan pihak lain yang merugikan orang lain, masyarakat, dan atau Negara;
14. Nepotisme adalah setiap perbuatan Penyelenggara Negara secara melawan hukum yang menguntungkan kepentingan keluarganya dan atau kroninya di atas kepentingan masyarakat, bangsa, dan negara;
15. Aduan adalah informasi yang disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah Daerah mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian

- kewajiban, dan/atau pelanggaran layanan oleh penyelenggara pelayanan publik;
16. Unit Pengelola Pengaduan yang selanjutnya disebut UPP adalah Unit yang ditetapkan oleh Walikota Salatiga.
 17. Pusat Pelaporan dan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat P3M

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Walikota ini adalah sebagai pedoman bagi Pemerintah Daerah, masyarakat, dan pemangku kepentingan dalam penanganan laporan dan aduan di Daerah.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Walikota ini adalah:
 - a. terwujudnya peran serta aktif masyarakat dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik; dan
 - b. terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Pasal 3

Penanganan laporan dan aduan dilaksanakan berdasarkan asas:

- 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. objektivitas, 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 apabila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

Pasal 4

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
- d. pelanggaran disiplin pegawai.

BAB II LAPORAN DAN ADUAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 5

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan laporan atau aduan kepada P3M dan/atau Perangkat Daerah.
- (2) Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan kategori sebagai berikut:
 - a. orang perorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan.
- (3) Orang perorangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a yaitu penduduk WNI atau penduduk orang asing yang mempunyai kepentingan dan/atau terkena dampak baik secara langsung atau tidak langsung atas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik di Daerah.
- (4) Kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b yaitu kumpulan orang yang mempunyai kepentingan dan/atau terkena dampak baik secara langsung atau tidak langsung atas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik di Daerah.
- (5) Badan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c yaitu badan yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

Laporan dan aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) mengungkapkan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan dan berisi informasi antara lain:

- a. Masalah yang diadukan;
- b. Siapa yang terlibat;
- c. Lokasi dimana hal tersebut terjadi;
- d. Kapan hal tersebut terjadi;
- e. Bagaimana hal tersebut terjadi;
- f. Mengapa hal tersebut terjadi; dan
- g. Bukti awal yang mendukung fakta kejadian, seperti foto, rekaman, dokumen atau petunjuk lainnya.

Pasal 7

Laporan dan aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) disampaikan dengan cara:

- a. langsung, yaitu masyarakat datang secara langsung menyampaikan laporan atau aduan;
- b. tidak langsung, masyarakat menyampaikan laporan atau aduan melalui:
 1. surat biasa atau surat elektronik;
 2. media massa; dan
 3. media layanan laporan dan aduan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah.

BAB III

PUSAT PELAPORAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M)

Pasal 8

- (1) Dalam rangka penanganan laporan dan aduan masyarakat, dibentuk P3M.
- (2) P3M sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan lembaga non struktural yang bertugas melakukan penanganan laporan dan aduan, yang berkedudukan di Inspektorat.
- (3) Dalam pelaksanaan tugasnya, P3M sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melaporkan hasilnya dan

bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

- (4) Susunan keanggotaan P3M sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diketuai oleh Inspektur dan beranggotakan Asisten Sekretaris Daerah, unsur Perangkat Daerah yang membidangi pengawasan, kepegawaian, komunikasi dan informatika, kehumasan, dan hukum serta Perangkat Daerah/unit kerja/instansi terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (5) Penunjukan personil keanggotaan P3M sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pasal 9

- (1) Guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas P3M sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) secara teknis operasional dan administratif dapat dibentuk kelompok kerja atau sebutan lainnya dan sekretariat.
- (2) Pembentukan kelompok kerja atau sebutan lainnya dan sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pasal 10

- (1) Pelapor/pengadu dapat meminta informasi kepada P3M mengenai perkembangan proses penanganan laporan/aduan.
- (2) P3M wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada pelapor/pengadu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV TATA CARA PENANGANAN LAPORAN DAN ADUAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 11

Penanganan laporan dan aduan dilaksanakan dengan tata cara sebagai berikut:

- a. penatausahaan;
- b. penelitian pendahuluan;
- c. proses pemeriksaan; dan
- d. pelaporan

Bagian Kedua Penatausahaan

Pasal 12

Penatausahaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a terdiri atas:

- a. pencatatan;
- b. penelaahan; dan
- c. pengarsipan.

Pasal 13

Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a mencakup:

- a. data surat pelaporan/pengaduan, meliputi:
 1. nomor dan tanggal agenda;
 2. tanggal surat pelaporan/pengaduan;
 3. kategori pelaporan/pengaduan; dan
 4. hal.
- b. identitas pelapor/pengadu, meliputi:
 1. nama;
 2. Nomor Induk Kependudukan;

3. pekerjaan;
 4. alamat; dan
 5. kategori pelapor/pengadu.
- c. identitas terlapor/teradu, meliputi:
1. nama;
 2. Nomor Induk Pegawai/Nomor Induk Kependudukan;
 3. alamat;
 4. jabatan; dan
 5. perangkat daerah terlapor/teradu.
- d. lokasi kejadian.

Pasal 14

- (1) Pencatatan laporan/aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a dilakukan berdasarkan klasifikasi sebagai berikut:
- a. jenis laporan, meliputi:
 1. penyalahgunaan wewenang;
 2. korupsi/kolusi/nepotisme;
 3. gratifikasi;
 4. pungutan liar;
 5. kepegawaian;
 6. hukum dan hak asasi manusia; dan
 7. kewaspadaan nasional.
 - b. jenis aduan, meliputi semua pelayanan publik pada bidang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yaitu:
 1. pendidikan;
 2. kesehatan;
 3. pekerjaan umum dan penataan ruang;
 4. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
 5. ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat;
 6. sosial;
 7. tenaga kerja;

8. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
9. pangan;
10. pertanahan;
11. lingkungan hidup;
12. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
13. pemberdayaan masyarakat;
14. pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
15. perhubungan;
16. komunikasi dan informatika;
17. koperasi, usaha kecil, dan menengah;
18. penanaman modal;
19. kepemudaan dan olah raga;
20. statistik;
21. persandian;
22. kebudayaan;
23. perpustakaan;
24. kearsipan;
25. perikanan;
26. pariwisata;
27. pertanian;
28. kehutanan;
29. energi dan sumber daya mineral;
30. perdagangan;
31. perindustrian; dan
32. transmigrasi.

- (2) Selain jenis aduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, termasuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, dan Badan yang membidangi keuangan, perencanaan, penelitian dan pengembangan, kepegawaian, pendidikan dan pelatihan, serta Kecamatan dan Kelurahan.

- (3) Setiap jenis laporan/aduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diberikan kode klasifikasi yang ditentukan oleh P3M.

Pasal 15

Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b merupakan pengkajian administratif untuk menentukan informasi dari masyarakat termasuk jenis laporan atau jenis aduan berdasarkan klasifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.

Pasal 16

- (1) Penataan dokumen atau pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c dilakukan dengan baik dan aman untuk mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen laporan/aduan apabila sewaktu-waktu diperlukan.
- (2) Pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. penataan dan penyimpanan dokumen yang dilakukan berdasarkan klasifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Perangkat Daerah/unit kerja terlapor/teradu, serta urutan waktu laporan/aduan; dan
 - b. penyimpanan dokumen disesuaikan dengan sarana dan prasarana berdasarkan prosedur pengarsipan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Penelitian Pendahuluan

Pasal 17

Penelitian pendahuluan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b dilakukan oleh P3M meliputi kegiatan

identifikasi masalah bertujuan untuk memperoleh atau mendapatkan keyakinan adanya permasalahan didukung dengan bukti awal yang cukup.

Pasal 18

- (1) Identifikasi masalah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 paling sedikit meliputi:
 - a. merumuskan inti masalah yang dilaporkan/diadukan;
 - b. menelaah materi laporan/aduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi laporan/aduan yang baru diterima; dan
 - d. menetapkan hasil penelaahan laporan/aduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Hasil identifikasi masalah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhadap laporan dikategorikan sebagai berikut:
 - a. apabila substansi/materi laporan logis dan memadai dengan identitas pelapor serta didukung bukti awal harus ditindaklanjuti dengan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
 - b. apabila substansi/materi laporan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas maka perlu ditindaklanjuti dengan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
 - c. apabila substansi/materi laporan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan tindak lanjut berupa klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan; dan
 - d. apabila substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, maka dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

- (3) Hasil identifikasi masalah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhadap aduan dikategorikan sebagai berikut:
- a. apabila substansi/materi aduan berupa saran atau kritik yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, maka dapat ditindaklanjuti sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan; dan
 - b. apabila substansi/materi aduan bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan pemerintah daerah tidak mungkin memenuhinya, maka tidak perlu ditindaklanjuti.

Pasal 19

- (1) Dalam hal hasil penelitian pendahuluan terhadap laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) dinyatakan perlu dilakukan tindak lanjut, maka P3M melaporkan kepada Walikota untuk mendapatkan persetujuan dilakukan pemeriksaan.
- (2) Dalam hal hasil penelitian pendahuluan terhadap laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) dinyatakan tidak dilanjutkan ke tahap pemeriksaan, maka laporan tersebut disimpan dalam file tersendiri dan diberikan catatan seperlunya.

Pasal 20

- (1) Dalam hal hasil penelitian pendahuluan terhadap aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) dinyatakan perlu dilakukan tindak lanjut, maka P3M menyampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika untuk meneruskan aduan tersebut kepada Perangkat Daerah yang terkait dengan materi aduan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- (2) Dalam hal hasil penelitian pendahuluan terhadap aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) dinyatakan tidak memenuhi syarat, maka aduan tersebut disimpan dalam file tersendiri dan diberikan catatan seperlunya.

Bagian Ketiga Proses Pemeriksaan

Pasal 21

- (1) Proses pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c merupakan tahap pengujian atas laporan yang bertujuan untuk mendapatkan kesimpulan dengan didukung bukti yang valid.
- (2) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pemeriksaan khusus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

- (1) Jangka waktu pelayanan penanganan laporan/aduan paling lama 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan/aduan oleh P3M.
- (2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk penanganan laporan sampai dengan disampaikannya laporan hasil penelitian pendahuluan kepada Walikota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1).
- (3) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk penanganan aduan sampai dengan diteruskannya aduan kepada Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1).

Bagian Keempat Pelaporan

Pasal 23

- (1) Laporan hasil penanganan laporan/aduan disusun dan disampaikan oleh P3M kepada Walikota setiap semesteran dan tahunan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. sumber laporan/aduan;
 - b. materi laporan/aduan;
 - c. data dan fakta;
 - d. analisis; dan
 - e. kesimpulan dan saran.
- (3) Walikota menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

BAB V KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 24

Dalam hal masyarakat menyampaikan laporan dan/atau aduan kepada Perangkat Daerah, maka penanganan laporan dan/atau aduan dilakukan dengan cara:

- a. jika informasi dari masyarakat termasuk klasifikasi laporan, maka Perangkat Daerah wajib menyampaikan laporan tersebut kepada P3M;
- b. jika informasi dari masyarakat termasuk klasifikasi aduan, maka Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti informasi tersebut dan menyampaikan laporan hasil tindak lanjut atas aduan kepada P3M;
- c. jika materi aduan berkaitan dengan lingkup tugas Perangkat Daerah lain, maka Perangkat Daerah wajib menyampaikan aduan tersebut kepada P3M.

BAB VI HASIL PENANGANAN LAPORAN/ADUAN

Bagian Kesatu Fungsi

Pasal 25

Hasil penanganan laporan/aduan 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, bertanggung jawab 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 biroicrasi pemerintah; dan
- f. menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

Bagian Kedua Penyelesaian Hasil Penanganan

Pasal 26

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.

Pasal 27

- (1) Apabila hasil pemeriksaan khusus terhadap laporan tidak terbukti kebenarannya, maka Pemerintah Daerah memulihkan nama baik terlapor.
- (2) Apabila hasil penelitian pendahuluan terhadap aduan tidak terbukti kebenarannya, maka Pemerintah Daerah memulihkan nama baik teradu.

Bagian Ketiga Pemantauan Hasil Penanganan

Pasal 28

- (1) Pemantauan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan secara langsung berupa:
 - a. pemutakhiran data;
 - b. rapat koordinasi; dan/atau
 - b. 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.

BAB VII SANKSI

Pasal 29

- (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.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Salatiga
pada tanggal 16 September 2019

WALIKOTA SALATIGA

ttd

YULIYANTO

Diundangkan di Salatiga
pada tanggal 16 September 2019

SEKRETARIS DAERAH
KOTA SALATIGA,

ttd

FAKRUROJI

BERITA DAERAH KOTA SALATIGA TAHUN 2019 NOMOR 26

Salinan Produk Hukum Daerah
Sesuai Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA SALATIGA,



HARYONO ARIF, SH
Pembina Tk.I

NIP. 19661010 198603 1 010