



WALI KOTA TEBING TINGGI
PROVINSI SUMATERA UTARA

PERATURAN WALI KOTA TEBING TINGGI
NOMOR 25 TAHUN 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA TEBING TINGGI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, sehingga Pemerintah Daerah perlu menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
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 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);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2023 tentang Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6864);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Tingkat II Tebing Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 12, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 3133);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
9. 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);
10. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi (Lembaran Daerah Kota Tebing Tinggi Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi (Lembaran Daerah Kota Tebing Tinggi Tahun 2021 Nomor 2);
11. Peraturan Wali Kota Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistle Blowing System*) di Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi (Berita Daerah Kota Tebing Tinggi Tahun 2019 Nomor 35);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.

**BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1**

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Tebing Tinggi.
3. Perangkat Daerah adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
4. Pegawai Pemerintah Kota Tebing Tinggi yang selanjutnya disebut Pegawai adalah Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Tebing Tinggi, Calon Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja, dan/atau orang yang menerima gaji atau upah dari keuangan negara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bekerja di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi.

5. 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.
6. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
7. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.
8. 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 Kota Tebing Tinggi.
9. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
10. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Kota Tebing Tinggi.
11. Aparat Penghak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di Kota Tebing Tinggi.
12. 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.
13. 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.
14. 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 Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.

15. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
16. Pejabat Penghubung adalah pejabat di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian pengaduan.
17. Pejabat Pelaksana adalah pejabat di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan.
18. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian pengelolaan pengaduan.
19. Hari adalah hari kerja.

BAB II
KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN
Bagian Kesatu
Kelembagaan Pengelola Pengaduan
Pemerintah Kota Tebing Tinggi
Pasal 2

- (1) Kelembagaan pengelola pengaduan Kota Tebing Tinggi terdiri atas:
 - a. Pembina;
 - b. Pengarah;
 - c. Penanggung Jawab;
 - 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.
- (3) Pembina dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi;
 - b. Pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan perangkat daerah masing-masing;
 - c. Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - d. Sekretaris Perangkat Daerah dan Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. Inspektur Pembantu/Kepala Bagian/Kepala Bidang atau Jabatan Fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala bagian pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

Pasal 3

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf a bertanggung jawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. membrikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi; dan
 - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi.

Pasal 4

- (1) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf b bertanggung jawab kepada pengarah.
- (2) Penanggung Jawab 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 5

- (1) Pejabat pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf c di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi, bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. mengkoordinasikan dengan pejabat penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi;
 - 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 Kota Tebing Tinggi;
 - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi;

- g. menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi; dan
- h. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 6

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf d di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi, bertanggung jawab kepada penanggung jawab.
- (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 *frequently asked question* substansi pengaduan dari seluruh unit kerja Pemerintah Daerah atau jabatan fungsional yang disetarakan;
 - f. menindaklanjuti pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
 - 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 7

- (1) Pejabat pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf e, 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 III
CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME
PENGELOLAAN PENGADUAN
Bagian Kesatu
Cara Penyampaian Pengaduan
Pasal 8

- (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. Website;
 - d. Surat elektronik;
 - e. *Faksimile*;
 - f. *Call center*;
 - g. *Short message service*;
 - h. Media sosial;
 - i. *Whistle blowing system*; dan
 - j. Aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 9

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, 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 10

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (2) Selain pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Daerah.
- (3) Pemerintah Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

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

Bagian Kedua Jenis Pengaduan Pasal 12

- (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 ketidakscsuaian 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 13

Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. tanggapan awal;
- d. distribusi; dan
- e. tindak lanjut.

Pasal 14

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 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!
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 15

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b oleh petugas pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
- (2) Verifikasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
 - 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 16

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c berdasarkan *frequently asked question*.

- (2) Dalam hal substansi pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* petugas pelayanan pengaduan melakukan distribusi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 17

- (1) Petugas pelayanan pengaduan melakukan distribusi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) sesuai jenis pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan pejabat penghubung di unit kerja Inspektorat Kota Tebing Tinggi untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal pengaduan yang diterima oleh pejabat penghubung bukan merupakan kewenangannya, pejabat penghubung dapat mengembalikan pengaduan kepada petugas pelayanan pengaduan.

Pasal 18

Tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf e dilakukan berdasarkan:

- a. pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
- b. pengaduan Berkadar Pengawasan.

Pasal 19

- (1) Tindak Lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 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 disampaikan 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 tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari, pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 20

- (1) Tindak Lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b dilakukan oleh 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 disampaikan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N LAPOR!.

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dapat melibatkan unit kerja Pemerintah Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kota Tebing Tinggi kecuali Sekretaris Daerah kota dan Inspektur Kota;
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan Pegawai Non Aparatur Sipil Negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab Pegawai Non Aparatur Sipil Negara.

Pasal 22

Dalam hal APIP Pemerintah Daerah tidak dapat menyelesaikan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Pemerintah Daerah Provinsi untuk menyelesaikan pengaduan.

Pasal 23

- (1) Pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) mendisposisi pengaduan kepada unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.

- (2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu Inspektorat khusus Pemerintah Daerah yang menangani pengaduan sesuai kewenangan.

Pasal 24

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber pengaduan, materi pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (4) Hasil penelaahan 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
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 25

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan setelah ada 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.

- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 26

- (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 27

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan pengaduan dari APH.

Pasal 28

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dituangkan dalam berita acara.

Pasal 29

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf b, dari APIP Pemerintah Daerah Provinsi merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai kewenangannya kepada Wali Kota.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (4) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (3) tidak ditindaklanjuti, APIP Pemerintah Daerah Provinsi mengambil alih penyelesaian Pengaduan.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 30

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 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. ekspos 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) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspos hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP Pemerintah Daerah.
- (9) Ketentuan mengenai Format Laporan Hasil Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 31

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
 - a. pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;
 - c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Pemerintah Daerah; dan
 - d. pelimpahan dari Pemerintah Daerah/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. berita acara perhitungan bersama; dan
- e. pelaporan.

Pasal 32

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 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 31 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi pengaduan.
- (3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
- (4) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, dan fakta, analisa, kesimpulan dan rekomendasi.

Pasal 33

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan 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.
- (4) Ketentuan mengenai Format Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 34

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.

- (2) Aparatur Sipil Negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggung jawab.
- (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 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 35

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan Aparatur Sipil Negara yang diperiksa.
- (2) Dalam hal Aparatur Sipil Negara 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) Aparatur Sipil Negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 36

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan pengaduan tidak memenuhi analisis materi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1).

Pasal 37

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4), Pasal 25, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 31 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Laporan 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 38

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 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 pada Pemerintah 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 39

- (1) APIP Pemerintah Daerah melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (3).
- (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 40

- (1) APIP Provinsi dalam melakukan pemeriksaan khusus, terlebih dahulu untuk berkoordinasi dengan APIP Pemerintah Daerah.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk mengetahui pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan oleh APIP Pemerintah Daerah dan APH.
- (3) Dalam hal Pengaduan belum ditindaklanjuti APIP pemerintah daerah dan APH, APIP Pemerintah Daerah Provinsi melanjutkan penanganan pengaduan.
- (4) Dalam hal hasil koordinasi APIP Pemerintah Daerah sudah ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP Pemerintah Daerah melaporkan perkembangan penanganannya kepada APIP Pemerintah Daerah Provinsi.
- (5) Dalam hal hasil koordinasi telah ditindaklanjuti oleh APH, APIP Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melakukan koordinasi dengan APH untuk mengetahui perkembangan penanganannya.

Pasal 41

- (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 42

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP Pemerintah Daerah kepada APH.

- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Pemerintah Daerah kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Pemerintah Daerah dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 43

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 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 44

Bentuk hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, Pasal 42 dan Pasal 43 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pasal 45

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.

Pasal 46

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan dan Struktur Kelembagaan Pengelola di Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Bagian Keempat

Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 47

- (1) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan, Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan Pemerintah Daerah mengoptimalkan SP4N-LAPOR!

BAB IV

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 48

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan kinerja pengelola pengaduan Perangkat Daerah.
- (2) Pejabat Penghubung di lingkungan 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 dalam 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 di lingkungan Pemerintah Daerah 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 tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran terakhir.
- (2) Sistematika 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.
- (3) 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 pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 55

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 Tebing Tinggi.

Ditetapkan di Tebing Tinggi
pada tanggal 30 September 2024

Pj. WALI KOTA TEBING TINGGI,

ttd.

MOETTAQIEN HASRIMI

Diundangkan di Tebing Tinggi
pada tanggal 30 September 2024

Pt. SEKRETARIS DAERAH KOTA TEBING TINGGI,

ttd.

KAMLAN

BERITA DAERAH KOTA TEBING TINGGI TAHUN 2024 NOMOR 25

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

Siti Masita Saragih



LAMPIRAN
 PERATURAN WALI KOTA TEBING TINGGI
 NOMOR 25 TAHUN 2024
 TENTANG
 PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN KEDALAM SP4N-LAPOR!

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!	<input type="checkbox"/>		
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 9.		<input type="checkbox"/>	
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR!, dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum lengkap. Petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Petugas menginput Judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! Melalui menu form laporan manual.		<input type="checkbox"/>	
5	Petugas menginformasikan nomor kode tracking hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Kepada Pengadu.	<input type="checkbox"/>		

B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

TELAAH STAF

Kepada :
Dari :
Tanggal :
Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Perihal :

Menindaklanjuti disposisi atas surat pengaduan dari,
bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut:

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

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

C. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

KOPS UNIT KERJA

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini, tanggal bulan tahun bertempat 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 mestinya.

Tandatangan (Peserta Hadir)

1.
2.
3. Dst.

D. MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

Nomor : Yth

Sifat : di

Lampiran :

Hal :

Menindaklanjuti Surat, perihal

Berdasarkan Pasal Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 tindak lanjutnya kepada Wali Kota Tebing Tinggi cq Inspektur Kota Tebing Tinggi selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

A.n. Wali Kota Tebing Tinggi
Inspektur Kota Tebing Tinggi,

.....

Tembusan:

1.

E. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

KOPS UNIT KERJA

LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

BAB I RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI.

BAB II URAIAN HASIL KLARIFIKASI.

A. UMUM.

1. Dasar Klarifikasi.
2. Waktu Klarifikasi.
3. Susunan Tim Klarifikasi.
 - a. Penanggungjawab.
 - b. Pengendali Mutu.
 - c. Supervisor/Dalnis.
 - 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

KOPS UNIT KERJA

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS.

BAB II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS.

A. UMUM.

1. Dasar Pemeriksaan Khusus.
2. Waktu Pemeriksaan Khusus.
3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus.
 - a. Penanggungjawab.
 - b. Pengendali Mutu.
 - c. Supervisor/Dalnis.
 - d. Ketua Tim.
 - e. Anggota Tim.
4. Narasumber.
5. Obyek Pemeriksaan Khusus.
6. Sumber Informasi.

B. MATERI PENGADUAN

C. FAKTA DAN DATA

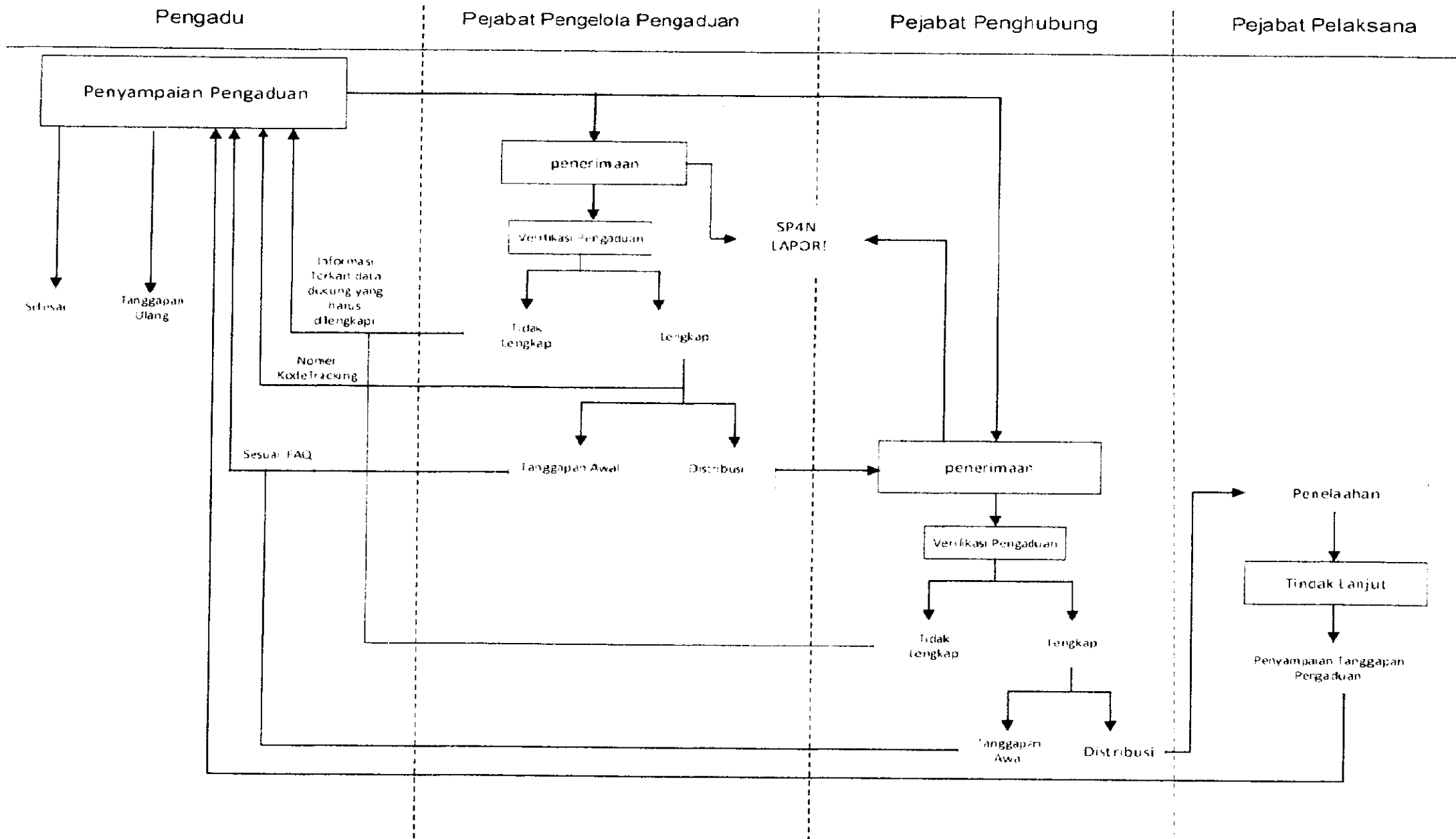
BAB III ANALISIS.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

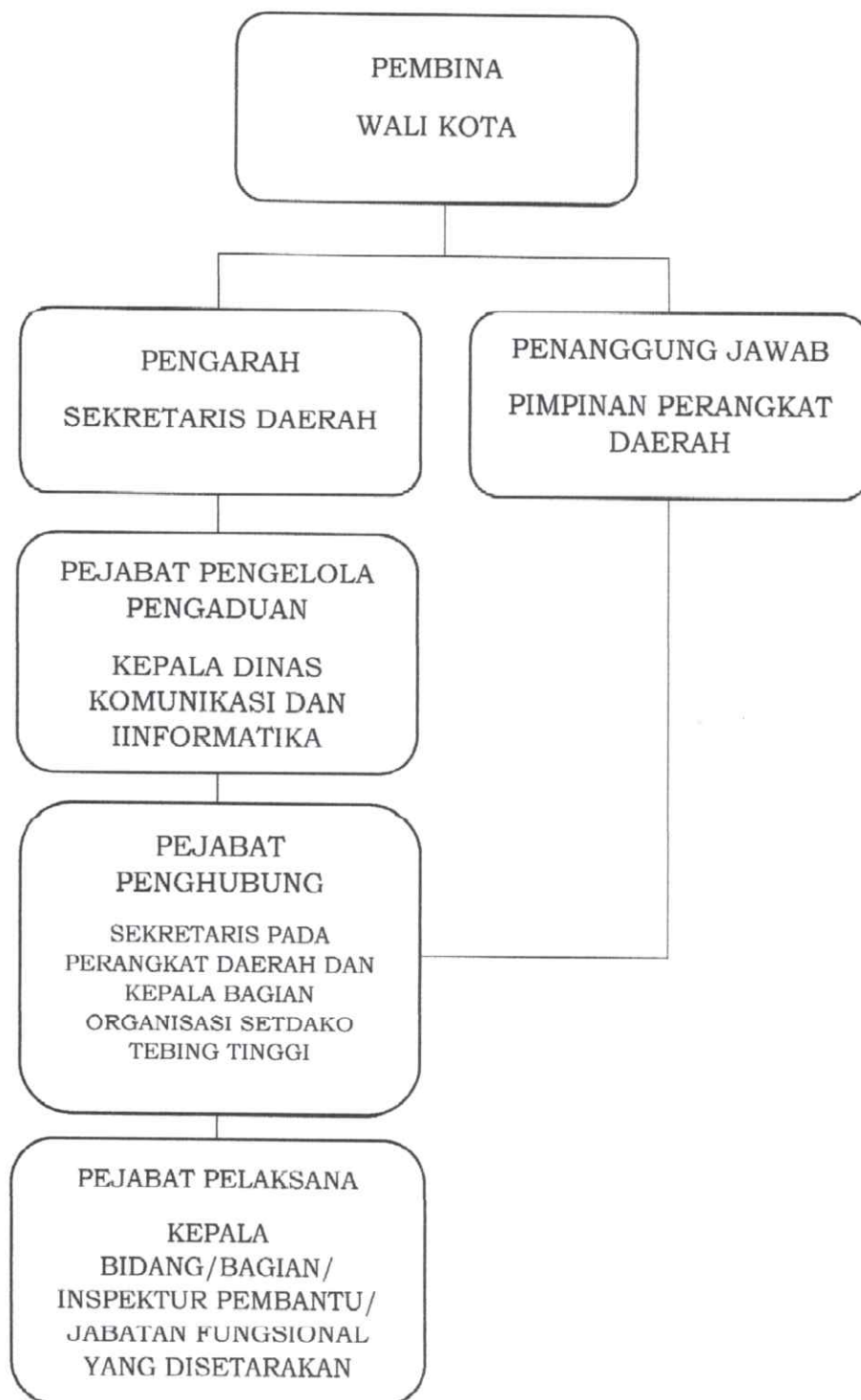
A. KESIMPULAN

B. SARAN

G. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



H. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI



Pj. WALI KOTA TEBING TINGGI,

ttd.

MOETTAQIEN HASRIMI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,



Siti Masita Saragih