



**WALIKOTA BLITAR  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN WALIKOTA BLITAR**

**NOMOR TAHUN 2025**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA BLITAR,**

- Menimbang : a. bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan upaya Pemerintah Daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
- b. bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang telah ditetapkan dengan Peraturan Walikota Blitar Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan dinamika saat ini, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa dalam rangka mewujudkan pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien, perlu menetapkan pedoman pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
- d. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta Pasal 8 ayat (2) dan Pasal 59 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan dan Walikota sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil Di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597), 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Blitar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3243);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
9. 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 2024 Nomor 499);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Blitar.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Kepala Daerah yang selanjutnya disebut Walikota adalah Walikota Blitar.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
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. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
7. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
8. 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.
9. 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.
10. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah nonkementerian, inspektorat provinsi, dan inspektorat kota.

11. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya.
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, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
15. Unit Layanan Pengaduan dan Informasi Masyarakat yang disingkat ULPIM adalah unit kerja di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar sebagai sub-sistem dari Komisi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Blitar yang secara khusus diberikan kewenangan untuk mengelola pengaduan berupa masukan, kritik, saran, dan informasi dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan analisis kinerja Pemerintah Kota Blitar menuju pemerintahan yang lebih baik.
16. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
17. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di Lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
18. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di Lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.

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

## BAB II PENYELENGGARA PENGELOLAAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 2

- (1) Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah:
  - a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan;
  - b. menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan;
  - c. menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan;
  - d. menetapkan kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
  - e. melakukan pemantauan dan evaluasi atas kinerja pengelolaan pelayanan publik; dan
  - f. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan serta mendayagunakan data pengaduan sebagai acuan untuk perbaikan layanan publik dan penyusunan kebijakan.

### Bagian Kedua Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah

#### Pasal 3

- (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) Walikota 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 Bidang Komunikasi dan Informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - d. Sekretaris Perangkat Daerah dan Kepala Bagian di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, pelayanan publik dan tata laksana, kinerja dan reformasi birokrasi pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
  - e. Kepala Bagian/Inspektur Pembantu/Bidang atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

#### Pasal 4

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf a 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 5

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf b 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 6

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf c di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggungjawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. berkoordinasi dengan 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;
  - 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 7

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf d, 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 *frequently asked question* substansi Pengaduan;
  - 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 8

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf e, bertanggungjawab kepada kepada penanggungjawab.
- (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.

### Bagian Ketiga Kode Etik Pengelola Pengaduan

#### Pasal 9

- (1) Pengelola Pengaduan wajib menerapkan nilai dasar pengelolaan pengaduan yang meliputi berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif.
- (2) Selain menerapkan nilai dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pengelola Pengaduan juga dapat menerapkan nilai dasar yang berlaku di unit kerjanya.
- (3) Nilai dasar yang dimaksud pada ayat (1) dijabarkan dalam kode etik yang diwujudkan dalam perilaku kewajiban dan larangan bagi Pengelola Pengaduan.
- (4) Pengelola Pengaduan berkewajiban:
  - a. menerima seluruh pengaduan dari kanal resmi yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dan mengkonsolidasikannya ke dalam sistem Aplikasi SP4N LAPOR!;
  - b. memberikan layanan yang cepat, tanggap, dan tidak diskriminatif;

- c. mengedepankan prinsip kolaborasi dan koordinasi antar pengelola dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- d. aktif dan responsif dalam menindaklanjuti aduan termasuk untuk meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
- e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan akuntabilitas dengan menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan perjanjian tingkat layanan
- f. menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan/atau sensitif; dan
- g. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

(5) Pengelola Pengaduan dilarang untuk:

- a. menghentikan proses pengaduan;
- b. menyebarluaskan identitas pengadu;
- c. menyebarluaskan informasi dan dokumen terkait pelaporan yang bersifat rahasia dan/atau sensitif;
- d. menyalahgunakan wewenang dan sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok
- e. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan; dan
- f. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan selain penyelesaian pengaduan, kecuali dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

- (1) Pembina melaksanakan sosialisasi kode etik kepada pengelola pengaduan di bawahnya.
- (2) Pemerintah Daerah wajib menyosialisasikan kode etik pengelola pengaduan kepada masyarakat dan pengguna layanan.
- (3) Selain kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pemerintah Daerah wajib memberikan perlindungan kepada pengelola pengaduan dalam melakukan tugasnya, termasuk perlindungan dari ancaman atau pembalasan.
- (4) Dugaan pelanggaran kode etik pengelola pengaduan disampaikan kepada Pemerintah Daerah melalui kanal *whistle blowing system* (WBS) atau mekanisme pelaporan pelanggaran kode etik profesi yang berlaku.

**BAB III**  
**CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME PENGELOLAAN**  
**PENGADUAN**

**Bagian Kesatu**  
**Cara Penyampaian Pengaduan**

**Pasal 11**

- (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. media pesan elektronik;
  - h. media sosial;
  - i. *whistle blowing system*; dan
  - j. ULPIM.

**Pasal 12**

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, 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 13**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, 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 Pusat dan/atau Pemerintahan Daerah.
- (3) Pemerintahan Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**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 di Lingkungan 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 ke dalam SP4N LAPOR! atau media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah.
- (3) Media resmi pengaduan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (4) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### Pasal 17

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dilakukan verifikasi oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12;
  - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
  - c. mengidentifikasi 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*/nomor identifikasi Pengaduan SP4N LAPOR! atau media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah 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 berdasarkan *frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 19

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP Pemerintah Daerah 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 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 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! atau media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N LAPOR! atau media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah, 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 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 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! atau media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah.

#### Pasal 23

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 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 Daerah kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur.
- (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 penanggungjawab pegawai non Aparatur Sipil Negara.

#### 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 Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

#### Pasal 25

- (1) Pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 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 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 Pengaduan 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 Walikota ini.

**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 pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari pimpinan APIP Pemerintah Daerah.
- (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 Menteri ini.

**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 29 dituangkan dalam berita acara.

**Pasal 31**

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf b dari APIP Kementerian, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya dari:

- a. kementerian teknis/lembaga pemerintah non kementerian;
  - b. Gubernur; dan
  - c. Walikota melalui Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.
- (2) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf b dari APIP Pemerintah Daerah provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Walikota.
  - (3) 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).
  - (4) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b dan huruf c, wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
  - (5) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (4) tidak ditindaklanjuti, APIP Kementerian dan/atau APIP provinsi mengambil alih penyelesaian Pengaduan.
  - (6) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### 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) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP Pemerintah Daerah.

#### Pasal 33

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 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 Kementerian; dan
  - d. pelimpahan dari kementerian/Lembaga pemerintah nonkementerian/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 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, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi Pengaduan.
- (3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara terutup 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 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 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.

#### 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) Aparatur Sipil Negara 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) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 38

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 (1) 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 media resmi Pengaduan Kementerian atau Pemerintahan Daerah 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 wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Kementerian atau APIP Pemerintah Daerah.

- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Kementerian dan APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 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 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 (4).
- (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 Menteri, Gubernur, atau Walikota 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 39 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 39 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Pemerintah Daerah kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 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 44 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.

#### Pasal 47

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

### Bagian Keempat Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

#### Pasal 48

- (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus dan marginal.
- (2) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan berupa:
  - a. tempat/ruangan pengaduan;
  - b. kotak pengaduan;
  - c. formulir pengaduan;
  - d. alat tulis; dan
  - e. perangkat teknologi informasi komunikasi yang dapat terhubung dengan aplikasi SP4N LAPOR dan media resmi pengaduan lainnya.

## BAB IV PEMANTAUAN DAN EVALUASI

### Pasal 49

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.
- (2) Pejabat Penghubung di lingkungan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana Perangkat Daerah.
- (3) 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 50

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 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 51

Walikota melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Gubernur.

### Pasal 52

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (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

Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

### Pasal 54

- (1) Pembinaan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 meliputi:
- a. pengaturan;
  - b. pengawasan;
  - c. penilaian;
  - d. bimbingan teknis;
  - e. sosialisasi;
  - f. penyusunan standar operasional prosedur pengelolaan pengaduan pada perangkat daerah; dan/atau
  - g. monitoring dan evaluasi,  
**yang dilakukan secara berjenjang.**
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit setiap 1 (satu) tahun sekali.

### Pasal 55

Pengawasan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 dilakukan dengan:

- a. pemantauan dan evaluasi kinerja perangkat daerah dalam pengelolaan pengaduan publik secara berkala, paling sedikit dilakukan 6 (enam) bulan sekali; dan
- b. pemberian rekomendasi perbaikan kebijakan kepada perangkat daerah berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi dilakukan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.

## BAB VII

### STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 56

- (1) Pemerintah Daerah dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

#### Pasal 57

- (1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 paling sedikit memuat:
  - a. pedoman dasar yang berisi ruang lingkup dan latar belakang disusunnya maklumat pelayanan, yang meliputi latar belakang, maksud, tujuan, dan dasar hukum;
  - b. pihak yang menandatangani maklumat, yaitu instansi penyelenggara pelayanan publik dan perangkat daerah/unit kerja Penyelenggara bentuk layanan yang diacu dalam standar dan janji layanan;
  - c. standar layanan terkait standar besaran yang disepakati sebagai acuan kinerja yang menjadi indikator dalam janji tingkat layanan;
  - d. jangka waktu yang menjelaskan kapan waktu maklumat dibuat dan masa berakhirnya maklumat, termasuk waktu tinjau ulang dari standar pelayanan; dan
  - e. hak dan kewajiban para pihak pengelola pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Selain ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), standar pelayanan juga memuat ketentuan yang disepakati oleh Pemerintah Daerah dengan Kementerian yang terdiri atas:
  - a. toleransi atas besaran kapasitas yang disepakati karena keadaan tertentu yang menyebabkan turunnya nilai tingkat pelayanan;
  - b. toleransi terhadap keadaan tertentu yang disebabkan oleh budaya setempat; dan
  - c. skala tolak ukur.

### Pasal 58

- (1) Penyelanggara pengelolaan pengaduan membuat maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
  - c. jangka waktu yang menjelaskan kapan waktu maklumat dibuat dan masa berakhirnya maklumat, termasuk waktu tinjau ulang dari standar pelayanan; dan
  - d. hak dan kewajiban para pihak pengelola pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggara wajib mempublikasikan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

### BAB VIII

#### PENDAYAGUNAAN HASIL PENGADUAN

### Pasal 59

- (1) Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemantauan, pelaporan, dan evaluasi Aplikasi SP4N LAPOR! dan media resmi lainnya untuk peningkatan pelayanan publik.
- (2) Pengelola pengaduan bertanggung jawab atas koordinasi pendayagunaan data pengaduan masyarakat untuk perbaikan kebijakan dan pelaksanaannya, melalui:
  - a. tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
  - b. analisis hasil pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan untuk perbaikan pengelolaan pengaduan, pelayanan publik, dan kebijakan pembangunan; dan
  - c. penggunaan data analisis pemantauan, pelaporan dan evaluasi pengelolaan pengaduan sebagai dasar dalam penyusunan rencana program dan kegiatan kementerian/lembaga dan instansi daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB IX PENDANAAN

### Pasal 60

- (1) Pendanaan Pengelolaan Pengaduan dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di setiap perangkat daerah/unit kerja yang terdiri atas:
  - a. pengembangan kapasitas Pengelola;
  - b. sosialisasi publik;
  - c. dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan; dan
  - d. anggaran lainnya sesuai dengan kebutuhan.

## BAB X KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 61

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku, Peraturan Walikota Blitar Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Blitar Tahun 2022 Nomor 88) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

### Pasal 62

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Blitar  
pada tanggal  
WALIKOTA BLITAR,

SYAUQUL MUHIBBIN

LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA BLITAR  
NOMOR TAHUN 2025  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN

No.	Aktivitas	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Keterangan
1.	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah			
2.	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 9			
3.	Petugas menginput pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi secara manual ke dalam media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah. Petugas akan meminta Pengadu untuk melengkapi informasi apabila Pengaduan yang disampaikan belum lengkap dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.		 Tidak	10 hari kerja
4.	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu, dan dokumen pendukung ke dalam media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah melalui menu form laporan manual pada platform SP4N Lapor!			
5.	Petugas menginformasikan nomor kode <i>tracking</i> /nomor identifikasi hasil input Pengaduan melalui media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah kepada pengadu			

B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN



PEMERINTAH KOTA BLITAR

**KOP UNIT KERJA**

Jl....., Telp/Fax : .....

---

TELAAH STAF

Yth. : .....  
Dari : .....  
Tanggal : \${tanggal\_naskah}  
Nomor : \${nomor\_naskah}  
Sifat : \${sifat\_naskah}  
Lampiran : .....  
Hal : .....

---

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



PEMERINTAH KOTA BLITAR

**KOP UNIT KERJA**

Jl....., Telp/Fax : .....

---

---

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini \_\_\_\_\_, tanggal \_\_\_\_\_ bulan \_\_\_\_\_ tahun \_\_\_\_\_ bertempat di \_\_\_\_\_ telah dilaksanakan rapat koordinasi \_\_\_\_\_ yang dipimpin oleh \_\_\_\_\_ dan dihadiri oleh \_\_\_\_\_.

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. Dst.

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Tandatangan (Peserta Hadir)

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_ dst.

D. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI



PEMERINTAH KOTA BLITAR  
**KOP UNIT KERJA**

Jl....., Telp/Fax : .....

---

**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)

E. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS



PEMERINTAH KOTA BLITAR  
**KOPS UNIT KERJA**

Jl....., Telp/Fax : .....

---

**LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS**

**BAB I RINGKASAN 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**

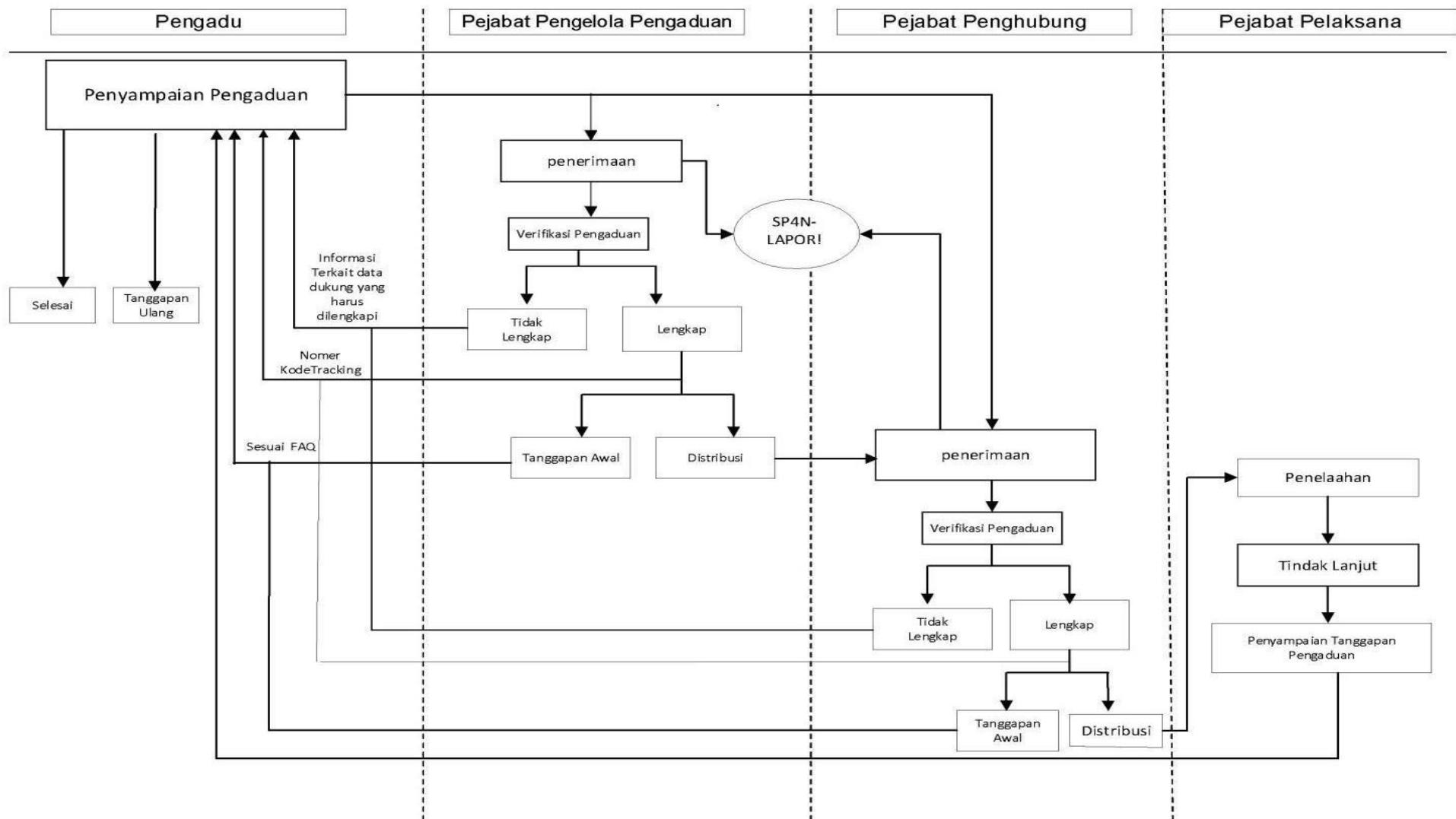
**C. FAKTA DAN DATA**

**BAB III ANALISIS**

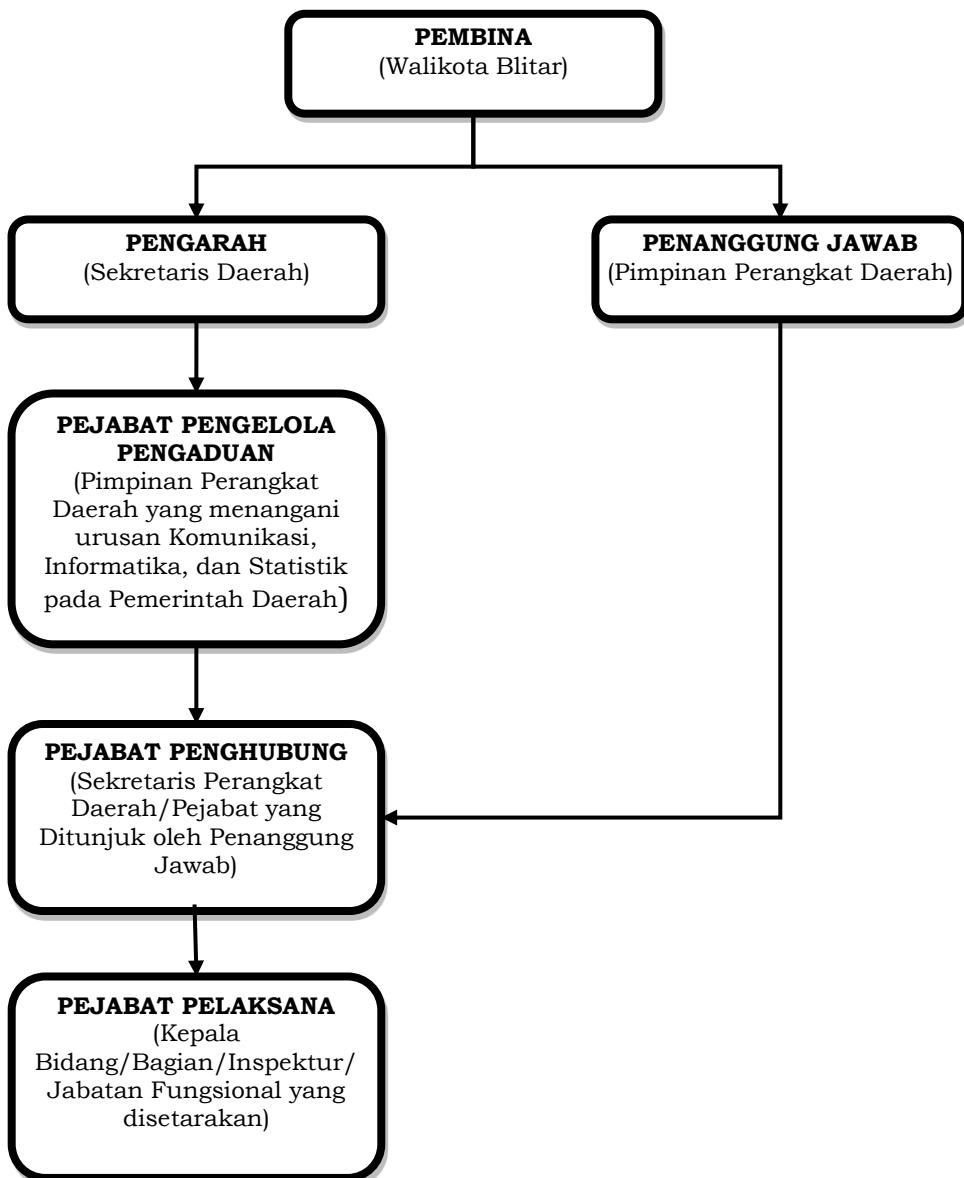
**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

- A. KESIMPULAN**  
**B. SARAN**

## F. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



G. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH



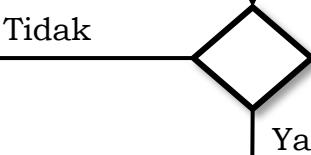
WALIKOTA BLITAR,

SYAUQUL MUHIBBIN

LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA BLITAR  
NOMOR TAHUN 2025  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN

No.	Aktivitas	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Keterangan
1.	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah			
2.	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 9			
3.	Petugas menginput pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi secara manual ke dalam media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah. Petugas akan meminta Pengadu untuk melengkapi informasi apabila Pengaduan yang disampaikan belum lengkap dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.			10 hari kerja
4.	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu, dan dokumen pendukung ke dalam media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah melalui menu form laporan manual pada platform SP4N Lapor!			
5.	Petugas menginformasikan nomor kode <i>tracking</i> /nomor identifikasi hasil input Pengaduan melalui media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah kepada pengadu			

B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN



PEMERINTAH KOTA BLITAR

**KOP UNIT KERJA**

Jl....., Telp/Fax : .....

---

TELAAH STAF

Yth. : .....  
Dari : .....  
Tanggal : \${tanggal\_naskah}  
Nomor : \${nomor\_naskah}  
Sifat : \${sifat\_naskah}  
Lampiran : .....  
Hal : .....

---

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



PEMERINTAH KOTA BLITAR  
**KOP UNIT KERJA**

Jl....., Telp/Fax : .....

---

---

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini \_\_\_\_\_, tanggal \_\_\_\_\_ bulan \_\_\_\_\_ tahun \_\_\_\_\_ bertempat di \_\_\_\_\_ telah dilaksanakan rapat koordinasi \_\_\_\_\_ yang dipimpin oleh \_\_\_\_\_ dan dihadiri oleh \_\_\_\_\_.

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. Dst.

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Tandatangan (Peserta Hadir)  
1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_ dst.

D. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI



PEMERINTAH KOTA BLITAR  
**KOP UNIT KERJA**

Jl....., Telp/Fax : .....

---

**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)

E. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS



PEMERINTAH KOTA BLITAR  
**KOP UNIT KERJA**

Jl....., Telp/Fax : .....

---

**LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS**

**BAB I RINGKASAN 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**

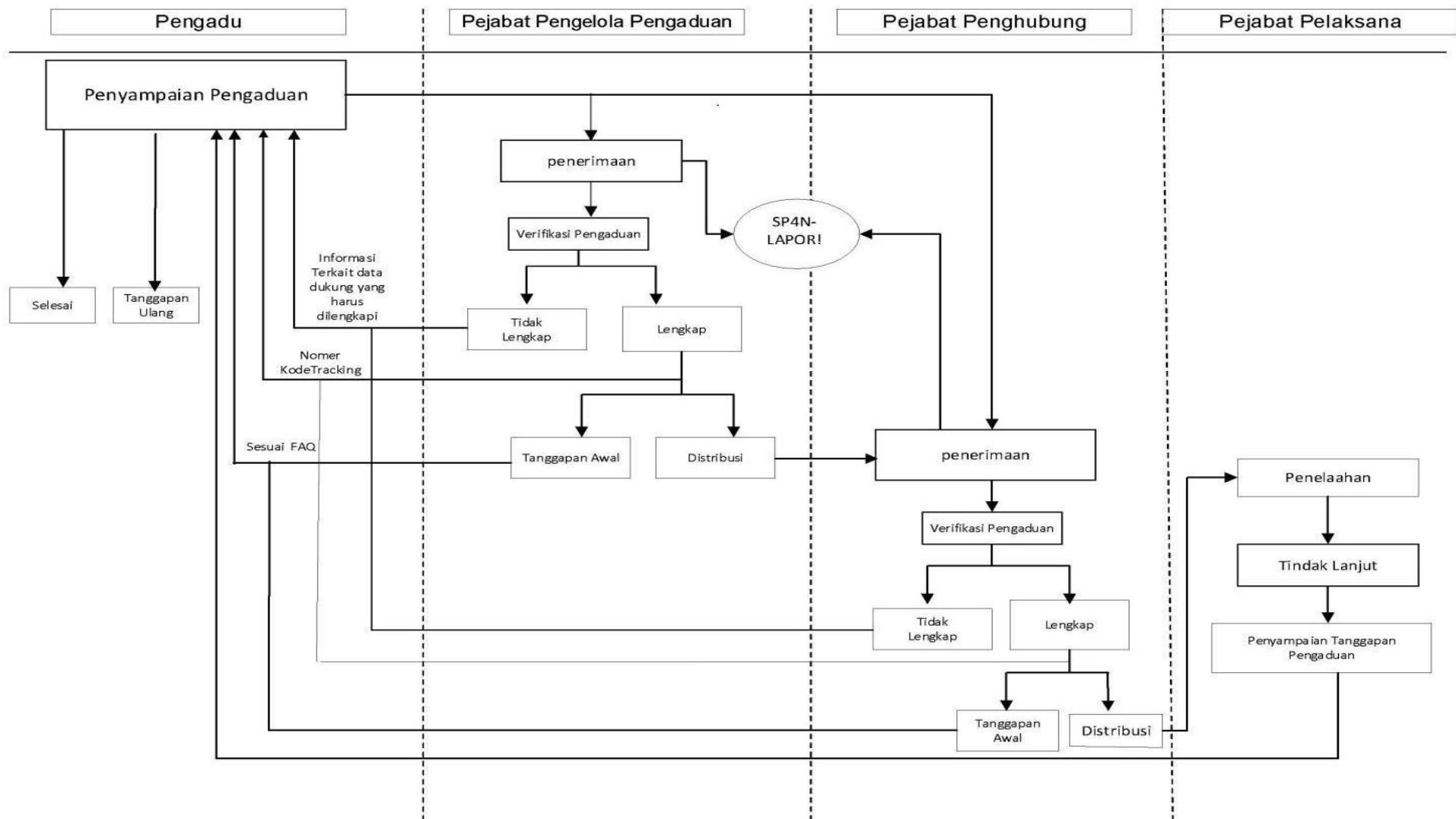
**C. FAKTA DAN DATA**

**BAB III ANALISIS**

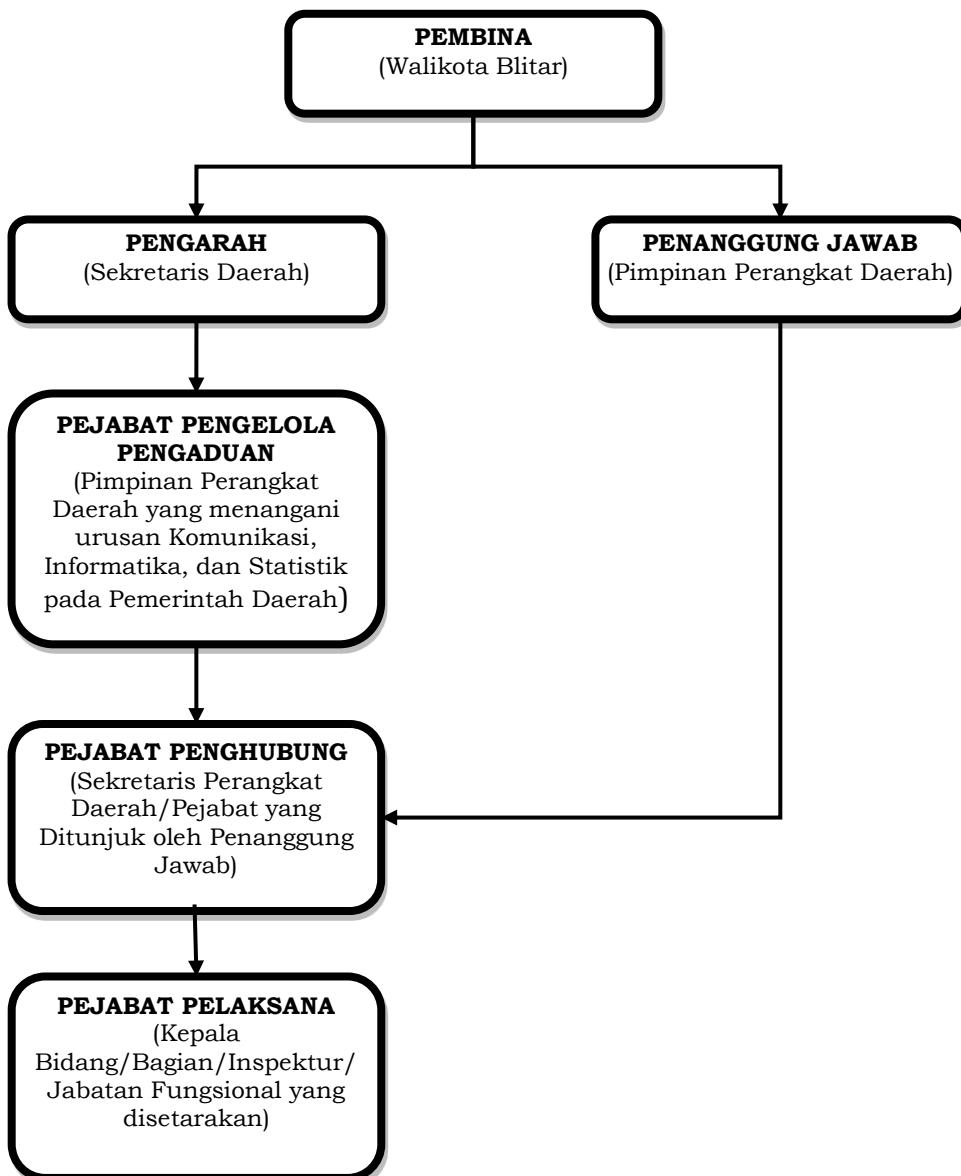
**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

- A. KESIMPULAN**  
**B. SARAN**

## F. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



G. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH



WALIKOTA BLITAR,

SYAUQUL MUHIBBIN