



WALI KOTA BANJARMASIN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALI KOTA BANJARMASIN
NOMOR 92 TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BANJARMASIN,

- Menimbang: a. bahwa setiap warga negara berhak memenuhi kebutuhan dasarnya mendapatkan pelayanan publik dan turut serta mengawasi jalannya pemerintahan yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. bahwa agar terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin maka diperlukan pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah secara terstruktur dan profesional untuk mempermudah masyarakat menyampaikan aspirasi dan pengaduan dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga perlu disusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, dan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, perlu menetapkan pengaturan tentang pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
- d. bahwa ketentuan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan, sehingga perlu diganti;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Sistem Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Publik.

Mengingat: 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik

- Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6842);
 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);
 8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);
 9. Undang-Undang 8 Nomor Tahun 2022 tentang Provinsi

- Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6779);
10. 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);
 11. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
 12. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
 13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dari Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 14. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6264);
 15. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 16. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
 17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
 18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
 20. 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);
 21. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota

Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2014 Nomor 11);

22. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 63).

MEMUTUSKAN:

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Banjarmasin.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Banjarmasin.
6. Inspektur adalah Kepala Inspektorat Kota Banjarmasin.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
8. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Kota Banjarmasin.
9. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di Kota Banjarmasin.
10. Pengawasan adalah Kegiatan berupa pengamatan, penelitian, pengujian, penilaian, pemberian bimbingan, penertiban, pemeriksaan, penindakan, pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas semua unsur di Pemerintah Daerah serta sikap, perilaku dan tutur kata pegawai, Rencana Strategik serta kebijakan yang ditetapkan oleh Wali Kota.
11. Pengaduan adalah ungkapan rasa tidak puas atau tidak senang akan tetapi perlu diperhatikan 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, serta terkait Kode Etik ASN.
12. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

13. Terlapor adalah ASN di Pemerintah Kota Banjarmasin yang diduga melakukan pelanggaran disiplin berdasarkan bukti awal.
14. Laporan Pengaduan adalah Informasi tertulis maupun lisan yang dituangkan dalam tulisan, berisi adanya dugaan pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh ASN Pemerintah Kota Banjarmasin yang bersumber dari masyarakat, lembaga negara, instansi pemerintah, media massa dan sumber-sumber lain, disertai dengan identitas lengkap dan bukti dukung terlampir.
15. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
16. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah Daerah, Pembangunan Daerah dan Pelayanan Masyarakat.
17. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Wali Kota, Wakil Wali Kota, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau ASN di lingkungan Pemerintah Daerah.
18. Pengawasan Melekat adalah Pengawasan yang dilaksanakan oleh pejabat struktural terhadap bawahannya untuk mengarahkan seluruh kegiatan pada setiap unit kerja agar Rencana Strategik Perangkat Daerah dapat dicapai secara efektif dan efisien.
19. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
20. 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.
21. 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.
22. 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 Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
23. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kementerian atau Pemerintah Daerah.
24. Pejabat Penghubung adalah sekretaris pada Perangkat Daerah dan kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
25. Pejabat Pelaksana adalah Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah, kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
26. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian

- Pengelolaan Pengaduan.
27. Hari adalah Hari kerja.
 28. Media Komunikasi Elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan/atau alat telepon meliputi *hardware* dan *software* (aplikasi).
 29. *Whistleblowing System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan Tindak Pidana Korupsi yang telah terjadi, sedang terjadi, atau akan terjadi, yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan indikasi Tindak Pidana Korupsi yang dilakukan di lingkungan Pemerintah Daerah.
 30. *Whistleblower* adalah Pegawai ASN yang melaporkan perbuatan yang berindikasi tindak pidana korupsi yang terjadi di dalam organisasi tempatnya bekerja atau pihak terkait lainnya yang memiliki akses informasi yang memadai atas terjadinya indikasi tindak pidana korupsi tersebut.
 31. *Frequently Asked Question* adalah pertanyaan sering diajukan yang disusun untuk membantu mendapatkan jawaban/ penjelasan atas pertanyaan tersebut.
 32. Peraturan Wali Kota adalah Peraturan Wali Kota Banjarmasin.
 33. Keputusan Wali Kota adalah Keputusan Wali Kota Banjarmasin.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkan Peraturan Wali Kota ini adalah sebagai pedoman dalam penyelesaian penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme yang berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Wali Kota ini adalah:
 - a. Pengelolaan Pengaduan di Daerah dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - b. Pengelolaan Pengaduan di Daerah dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
 - c. Pengelolaan Pengaduan di Daerah lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama; dan
 - d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik/*good governance*.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah meliputi:

- a. Pengelola Pengaduan;
- b. tata cara penyampaian Pengaduan, jenis Pengaduan dan mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
- c. kewenangan pemeriksaan;
- d. penyediaan sarana dan prasarana Pengaduan;
- e. pemantauan dan evaluasi;
- f. pelaporan;
- g. pembinaan dan pengawasan; dan
- h. pendanaan.

**BAB V
PENGELOLA PENGADUAN**

Pasal 4

- (1) Pengelola Pengaduan di Daerah terdiri atas:
 - a. pembina;
 - b. pengarah;
 - c. penanggung jawab;
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - e. Pejabat Penghubung; dan
 - f. Pejabat Pelaksana.
- (2) Pengelola Pengaduan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

Pasal 5

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a adalah Wali Kota.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan pembinaan, Pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. Kepala Perangkat Daerah sebagai Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing yang mempunyai kewajiban Pengawasan Melekat secara berjenjang di perangkat daerahnya;
 - c. Kepala Perangkat Daerah 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. Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah, Kepala Bidang/Bagian/Inspektur Pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

Pasal 6

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b bertanggung jawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan; dan
 - b. membangun komitmen para Kepala Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 7

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c 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 8

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat

- (1) huruf d, bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan melalui SP4N;
 - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan dan petugas yang ditunjuk minimal ada 1 (satu) orang auditor;
 - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan;
 - 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 9

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf e 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 Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah, kepala bidang/bagian/inspektur pembantu 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 10

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf f terdiri dari:
- a. Pejabat Pelaksana pada Perangkat Daerah yang bertanggung jawab kepada penanggung jawab; dan
 - b. Pejabat Pelaksana pada Sekretariat Daerah yang bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah.
- (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 IV

TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS PENGADUAN, DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Tata Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 11

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung melalui Media Komunikasi Elektronik pelaporan yang telah disediakan.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan disetiap Perangkat Daerah/Bagian.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah yaitu:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. surat;
 - c. *website*;
 - d. *Whistleblowing System*;
 - e. saluran Pengaduan melalui media Pengaduan yang telah disediakan oleh Inspektorat, baik melalui media sosial, *whatsapp* maupun kotak Pengaduan secara tertulis; dan/atau
 - f. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang masuk melalui media resmi Pengaduan yang tercatat sebagai Pengaduan secara tertulis.

Pasal 12

- (1) SP4N-LAPOR! Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf a, dapat diakses dengan mengunduh aplikasi *mobile* pada *Google Play* untuk pengguna android dan pada *App Store* untuk pengguna *iPhone Operating System/iOS*.
- (2) Surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf b, ditujukan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR pada alamat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Jalan R.E. Martadinata No.1 Kode Pos 70111 Gedung Blok B Lt. Dasar-Banjarmasin dan /atau Petugas Pelayanan Pengaduan pada Perangkat Daerah.
- (3) *Website* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf c, dapat diakses pada aplikasi *website* dengan alamat:
 - a. <https://www.banjarmasinkota.go.id/>; dan
 - b. <https://www.lapor.go.id/>
- (4) *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf d, dapat disampaikan melalui laman <https://whistleblower.banjarmasinkota.go.id/> dan
- (5) Saluran Pengaduan Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf e dapat disampaikan melalui laman <https://taplink.cc/itkobjm/> yang terdiri dari:
 - a. *Website*: <https://inspektorat.banjarmasinkota.go.id/>
 - b. *Facebook* :Inspektorat Kota Banjarmasin
 - c. *Instagram* : *inspektorat_kotabjm* dalam taplink.cc/itkobjm
 - d. *Whistleblowing system*: <https://whistleblower.banjarmasinkota.go.id/>
 - e. E Lapor:

- <https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-banjarmasin/>
- f. *whatsapp*: nomor handphone 081251111020
 - g. Sistem Laporan Gratifikasi Kota Banjarmasin/LAKASI :
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSedHMT3cYObvpV1L1VfNwrZOtk_quw685YYqpjTI_iWqqMhQQ/viewform/
- (6) Aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf f, yaitu aplikasi media yang sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan.

Pasal 13

- (1) 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.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (3) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat juga bersumber dari pelimpahan Pemerintah Daerah.

Pasal 14

Lembaga pengelola Pengaduan di Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 harus menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

- (1) Sekretariat Daerah dan Perangkat 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) harus dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua Jenis Pengaduan

Pasal 16

- (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.
- (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 17

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan terdiri dari:

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

Pasal 18

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 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!.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 19

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1);
 - 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 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 jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja.
- (6) Apabila dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 20

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf c berdasarkan *Frequently Asked Question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *Frequently Asked Question* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Petugas Pelayanan

Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 21

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Inspektorat 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 22

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf e dilakukan berdasarkan:

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

Pasal 23

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 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) Jangka waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari Kerja 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 Kerja.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (6), Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 24

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf b dilakukan oleh Inspektorat sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke Inspektur.
- (3) Jangka waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari Kerja 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 25

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan yang dilakukan Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) dapat melibatkan Inspektorat dan Perangkat Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan Terlapor meliputi ASN pada Pemerintah Daerah, kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pegawai non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh Penanggung Jawab pegawai non ASN sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

Dalam hal Inspektorat tidak memiliki kewenangan menindaklanjuti aduan atau tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Provinsi dan APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 27

- (1) Inspektur mendisposisi Pengaduan kepada Inspektur Pembantu yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Inspektur Pembantu melakukan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengenai Pengaduan sesuai dengan kewenangannya.

Pasal 28

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 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 ke tahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat:
 - a. sumber Pengaduan;
 - b. materi Pengaduan;
 - c. analisis;
 - d. kesimpulan; dan
 - e. saran.
- (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Inspektur untuk mendapatkan petunjuk dan arahan sebagai berikut:
 - 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 II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 29

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari Perangkat Daerah teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari Inspektur.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada inspektur oleh Inspektur Pembantu yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 30

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, Inspektorat melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. permintaan informasi; dan
 - b. verifikasi.

Pasal 31

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

Pasal 32

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

Pasal 33

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (4) huruf b dari Inspektur merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Wali Kota.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada Inspektorat 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 Kerja sejak diterima surat pelimpahan.
- (4) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (3) tidak ditindaklanjuti Inspektorat mengambil alih penyelesaian Pengaduan.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 34

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 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 jika diperlukan;
 - 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:
 - a. Ringkasan;
 - b. sumber Pengaduan;
 - c. data fakta;
 - d. Analisa; dan
 - e. kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf e, 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 Inspektur jika diperintahkan.

Pasal 35

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 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; 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 36

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
 - c. ekspos rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan

- d. penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/ pernyataan atas materi Pengaduan.
 - (3) Penyusunan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 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 35 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
 - (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit:
 - a. ringkasan;
 - b. sumber Pengaduan;
 - c. data fakta;
 - d. analisa;
 - e. kesimpulan; dan
 - f. rekomendasi.

Pasal 37

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspos hasil pemeriksaan khusus di hadapan Inspektur.
- (2) Ekspos sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan perangkat daerah terkait/instansi teknis.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan dengan jangka waktu paling lama 45 (empat puluh lima) Hari Kerja terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 38

- (1) Dalam pelaksanaan penyusunan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3), sebelum diperiksa ASN yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil terlebih dahulu.
- (2) ASN yang diduga melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipanggil secara tertulis oleh Penanggung Jawab.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) Hari Kerja sebelum tanggal pemeriksaan.
- (4) Dalam hal yang bersangkutan tidak memenuhi panggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) Hari Kerja sejak tanggal seharusnya yang bersangkutan diperiksa sesuai surat pemanggilan pertama.
- (5) Apabila yang bersangkutan tidak hadir pada tanggal pemeriksaan kedua, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 39

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan ASN yang diperiksa.
- (2) Dalam hal ASN yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berita acara pemeriksaan tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi.

- (3) ASN yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 40

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1).

Pasal 41

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (4), Pasal 29, Pasal 33, Pasal 34, dan Pasal 35 dilaporkan kepada Wali Kota 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) Apabila ada terdapat pihak ASN yang melanggar tugas dan kewenangannya sebagaimana dimaksud pada Pasal 38 ayat (2), maka secara langsung yang bersangkutan telah melanggar Disiplin dan atau Kode Etik ASN.
- (4) Bagi pihak ASN yang melanggar Disiplin dan atau Kode Etik ASN sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dikenakan hukuman disiplin berpedoman dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (6) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 42

- (1) Kepala Perangkat Daerah harus menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus Inspektorat.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus Inspektorat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf b.
- (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) Hari Kerja sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.
- (4) Kepala Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh Inspektorat paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari Kerja.
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lambat 60 (enam puluh) Hari Kerja 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 Wali Kota.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 43

- (1) Inspektorat melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil

pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (4).

- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada Inspektorat memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan.

Pasal 44

- (1) Hasil pemeriksaan Inspektorat apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, Inspektorat dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan jangka paling lama 60 (enam puluh) Hari Kerja untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.
- (3) Jika dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, maka Inspektorat atas petunjuk tertulis dari Wali Kota dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus yang dilimpahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), maka Inspektorat 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 45

- (1) Koordinasi dalam bentuk pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari Inspektorat kepada APH.
- (2) Koordinasi dalam bentuk verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Koordinasi dalam bentuk Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Koordinasi dalam bentuk Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh Inspektorat kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (2) huruf e, merupakan kerja sama antara APH dengan Inspektorat dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 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 Inspektorat.
- (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 47

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32, Pasal 45 dan Pasal 46 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan apabila melanggar maka kepada yang bersangkutan dikenakan sanksi hukuman disiplin karena melanggar Disiplin dan atau kode etik ASN sebagaimana peraturan perundang-undangan.

BAB VI
KEWENANGAN PEMERIKSAAN

Pasal 48

- (1) Selama melakukan verifikasi, Petugas Pelayanan Pengaduan, mempunyai kewenangan untuk melakukan pengumpulan data dan bahan keterangan terhadap pihak terkait dan untuk menggali informasi terkait substansi Pengaduan.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga berwenang menanyakan mengenai identitas dan hal yang terkait dengan substansi Pengaduan serta memeriksa terkait alat elektronik, rekening pribadi Terlapor, hal pribadi Terlapor atau turut Terlapor apabila diperlukan terkait uji kebenaran Informasi Pengaduan.
- (3) Tim yang melaksanakan klarifikasi dan Pemeriksaan Khusus mempunyai kewenangan untuk melakukan pemeriksaan kepada pihak/instansi terkait untuk menggali data, informasi maupun dokumen terkait substansi Laporan Pengaduan.
- (4) Tim yang melaksanakan klarifikasi dan Pemeriksaan Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) juga berwenang menanyakan mengenai identitas dan hal yang terkait dengan substansi Laporan serta memeriksa terkait alat elektronik, rekening pribadi Terlapor/turut Terlapor serta hal pribadi Terlapor/turut Terlapor apabila diperlukan terkait uji kebenaran Informasi Pengaduan.
- (5) Penugasan Tim yang melaksanakan klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditunjuk oleh Inspektur dengan surat tugas.
- (6) Penugasan tim pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditunjuk oleh Wali Kota dan sebagai dasar penerbitan surat tugas oleh Inspektur.

Pasal 49

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

Pasal 50

- (1) Apabila pihak Terlapor/turut Terlapor selama proses klarifikasi dan Pemeriksaan Khusus telah diterbitkan surat dinonaktifkan dari jabatannya secara sementara, maka secara administrasi keuangan pembayaran hak atas tunjangan kinerjanya dibayarkan sesuai bunyi surat penonaktifannya dari jabatan sementara.
- (2) Apabila Terlapor/turut Terlapor telah memperoleh penjatuhan hukuman disiplin yang mempunyai kekuatan hukum tetap, maka pembayaran hak atas tunjangan kinerja diperhitungkan dan disesuaikan dengan bunyi hukuman sejak putusan itu diterima.
- (3) Apabila Terlapor/turut Terlapor dinyatakan tidak bersalah, maka pembayaran hak atas tunjangan kinerjanya dipulihkan dan dibayarkan penuh terhitung sejak terbitnya Surat Keputusan penonaktifannya.

Pasal 51

- (1) Untuk lancarnya pemeriksaan dan untuk menjaga nama baik serta kerahasiaan Pemerintah Daerah atas dugaan penyimpangan ASN itu sendiri, maka ASN yang bersangkutan selama pemeriksaan tidak diperkenankan untuk didampingi oleh pihak lain.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah penasehat hukum.
- (3) ASN yang bersangkutan selama pemeriksaan tidak diperkenankan untuk didampingi oleh pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila secara hukum yang bersangkutan masih dalam Pengawasan Melekat oleh atasannya langsung yang juga ikut ditunjuk sebagai tim pemeriksa guna menjaga hak yang bersangkutan.

Pasal 52

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

**BAB VII
PENYEDIAAN SARANA DAN
PRASARANA PENGADUAN**

Pasal 53

- (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah harus menyediakan sarana dan prasarana Pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!

**BAB VIII
PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

Pasal 54

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan pada Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Wali Kota dengan tembusan kepada Inspektorat.

Pasal 55

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
 - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
 - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

Pasal 56

- (1) Pemantauan monitoring tindak lanjut penyelesaian Pengaduan terhadap penjatuhan hukuman ASN, dicatat di dalam *data base* kepegawaian dan monitoring evaluasi pelaksanaannya dilakukan pada setiap pengajuan hak kepegawaian yang bersangkutan.
- (2) Apabila ASN yang dijatuhi hukuman ingin diberikan kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat, satya lencana dan jabatan serta pensiun, maka harus

selalu disertai dengan catatan kelakuan baik/ *clearing* kepegawaian.

- (3) Catatan kelakuan baik/ *clearing* kepegawaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh Wali Kota atau Sekertris Daerah sebagai catatan atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah.

BAB IX PELAPORAN

Pasal 57

- (1) Wali Kota melaporkan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Gubernur.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali dan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (3) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
 - a. rekapitulasi Pengaduan yang memuat materi dan kategori Pengaduan;
 - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan yang memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (4) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB X PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 58

- (1) Wali Kota melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Pembinaan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), secara teknis dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi dan informatika.
- (3) Pengawasan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Inspektorat.
- (4) Hasil pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dilaporkan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

BAB XI PENDANAAN

Pasal 59

- (1) Pendanaan penyelenggaraan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah yang diatur dalam Peraturan Wali Kota ini bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah serta sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan kemampuan kapasitas fiskal Daerah.
- (2) Pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk biaya tenaga ahli (biaya langsung personil atau biaya langsung non personil) ditanggung oleh pemerintah daerah melalui APBD sesuai dengan keahliannya.

BAB XII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 60

- (1) Pihak manapun dilarang melakukan intervensi dengan cara apapun terhadap proses maupun hasil pemeriksaan sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota ini.
- (2) Pelanggaran sebagaimana diatur dalam ayat (1) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 61

Pada saat Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku, Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan Dilingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin (Berita Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2018 Nomor 42) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 62

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 Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 14 Agustus 2024
WALI KOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin
pada tanggal 14 Agustus 2024
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,



IKHSAN BUDIMAN

LAMPIRAN I
 PERATURAN WALI KOTA BANJARMASIN
 NOMOR 32 TAHUN 2024
 TENTANG
 PENGELOLAAN PENGADUAN DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

MEKANISME PENERIMAAN PENGADUAN

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="text"/>		
2.	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam pasal 15		<input type="text"/>	
3.	Untuk pengaduan yang sudah memiliki 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 dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
4.	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! Melalui menu form laporan manual.		<input type="text"/>	
5.	Petugas menginformasikan nomor <i>kode tracking</i> hasil input pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Kepada pengadu.	<input type="text"/>		

WALI KOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN II
PERATURAN WALI KOTA BANJARMASIN
NOMOR 92 TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

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.

WALI KOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN III
PERATURAN WALI KOTA BANJARMASIN
NOMOR 92 TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

FORMAT BERITA ACARA HASIL 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.

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

Tandatangan (Peserta Hadir)

1.
2.
3. dst

WALI KOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN IV
PERATURAN WALI KOTA BANJARMASIN
NOMOR 92 TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

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 Banjarmasin selambat-
lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja sejak surat ini diterima.
Terlampir dokumen terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan
terimakasih.

A.n. Wali Kota Banjarmasin
Inspektur,

.....
.....

Tembusan: 1. Gubernur Provinsi Kalimantan Selatan;
2. Inspektur Daerah Provinsi Kalimantan Selatan

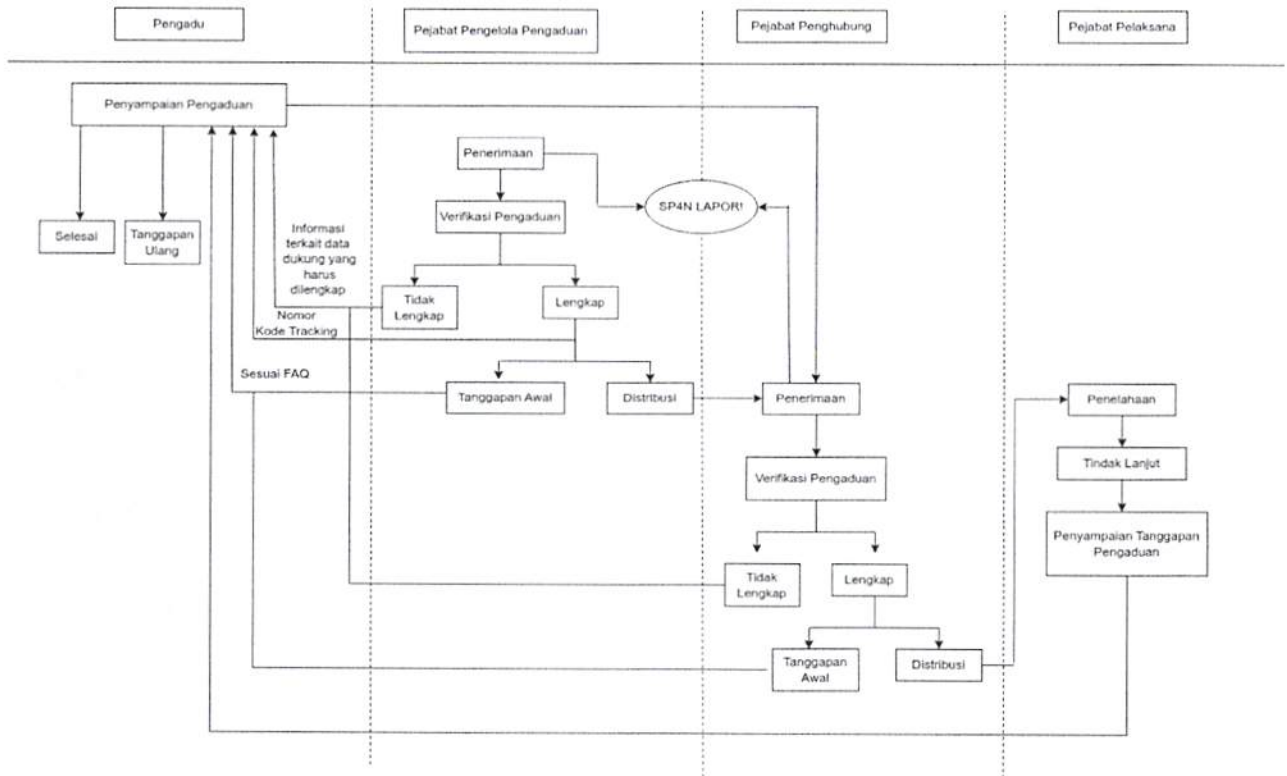
WALI KOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN V
 PERATURAN WALI KOTA BANJARMASIN
 NOMOR 92 TAHUN 2024
 TENTANG
 PENGELOLAAN PENGADUAN DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



WALI KOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA