



WALI KOTA KUPANG  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

PERATURAN WALI KOTA KUPANG  
NOMOR 20 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN, KRITERIA DAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KOTA KUPANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA KUPANG,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta terbebas dari praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- b. bahwa pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat perlu diselenggarakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat, dipandang perlu menyusun pedoman, kriteria dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Kupang;
- d. bahwa Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah mempunyai peran penting dalam pelaksanaan pembangunan nasional untuk peningkatan pelayanan publik dan pengembangan perekonomian nasional dan daerah;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman, Kriteria dan Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Kupang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kupang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3633);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3817);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 351);

4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
8. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Lembaran Negara Republik Indonesia 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 6856);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 268, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang 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 dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Lembaran Negara Republik Indonesia 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Lembaran Negara Republik Indonesia 6402);
16. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33);
17. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 63);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Sebagaimana Telah diubah dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
21. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 6 Tahun 2022 tentang Sistem Pengaduan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 703);
22. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kota Kupang Nomor 273) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2023 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Kota Kupang Nomor 307);

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN, KRITERIA DAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH KOTA KUPANG.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Wali kota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Kupang.
2. Kepala Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Walikota adalah Wali Kota Kupang.
4. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kota Kupang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan dan Kecamatan pada Pemerintahan Kota Kupang.
6. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kota Kupang.
7. Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kota Kupang.
8. Inspektorat Jenderal Kementerian adalah Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.
9. Komisi Pemberantasan Korupsi yang selanjutnya disingkat KPK adalah sebuah Lembaga negara yang bertujuan untuk meningkatkan hasil guna dan daya guna terhadap sebuah upaya pemberantasan korupsi.
10. Badan Pemeriksa Keuangan yang selanjutnya disingkat BPK adalah lembaga negara dalam sistem ketatanegaraan Indonesia yang memiliki wewenang memeriksa pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara.
11. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan yang selanjutnya disingkat BPKP adalah Lembaga pemerintah nonkementerian Indonesia yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pengawasan keuangan dan pembangunan yang berupa audit, konsultasi, asistensi, evaluasi, pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
12. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disingkat LKPP adalah Lembaga Pemerintah Nonkementerian (LPNK) yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Presiden Republik Indonesia.
13. Inspektorat Provinsi adalah Inspektorat Provinsi Nusa Tenggara Timur.
14. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah Kejaksaan, Kepolisian, dan/atau Komisi Pemberantasan Korupsi.
15. Komisi Pengawas Persaingan Usaha adalah suatu lembaga independen yang dibentuk untuk menegakkan persaingan usaha secara sehat.
16. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Kota Kupang.
17. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok maupun badan hukum.

18. Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
19. Pelapor adalah Masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Inspektorat Daerah.
20. Terlapor adalah penyelenggara negara atau aparatur pemerintahan yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
21. Aparat Pengawas Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah aparat yang melakukan pengawasan melalui audit, reviu, pemantauan, evaluasi, dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah.
22. Auditor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh Pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pengawasan pada instansi pemerintah.
23. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di daerah yang selanjutnya di singkat PPUPD adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan atas penyelenggaraan teknis urusan pemerintahan di daerah sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.
24. Asosiasi Auditor Intern Pemerintahan yang selanjutnya disingkat AAIP adalah organisasi profesi yang beranggotakan perorangan dan unit kerja Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang telah memenuhi persyaratan keanggotaan sebagaimana diatur di dalam Anggaran Rumah Tangga.
25. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya pada sumber pengaduan dan instansi terkait.
26. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan / dilaporkan.
27. Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut Pengadaan Barang/ Jasa adalah kegiatan Pengadaan Barang/ Jasa oleh Kementerian/ Lembaga/ Perangkat Daerah yang dibiayai oleh APBN/ APBD yang prosesnya sejak identifikasi kebutuhan, sampai dengan serah terima hasil pekerjaan.
28. Penyalahgunaan wewenang adalah tindakan yang dilakukan oleh Badan dan/atau Pejabat Pemerintah yang melampaui wewenang, mencampuradukkan wewenang, dan/atau bertindak sewenang-wenang.
29. 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.
30. Korupsi adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang tindak pidana korupsi.
31. Kolusi adalah permufakatan atau kerja sama secara melawan hukum antar Penyelenggara Negara atau antara Penyelenggara Negara dan pihak lain yang merugikan orang lain, masyarakat, dan atau negara.
32. Nepotisme adalah setiap perbuatan Penyelenggara Negara secara melawan hukum yang menguntungkan kepentingan keluarganya dan atau kroninya di atas kepentingan masyarakat, bangsa dan negara.
33. Persaingan usaha tidak sehat adalah persaingan antar pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan produksi dan atau pemasaran barang dan atau jasa yang

dilakukan dengan cara tidak jujur atau melawan hukum atau menghambat persaingan usaha.

34. Aset adalah sumber daya, yang antara lain meliputi uang, tagihan, investasi, dan barang, yang dapat diukur dalam satuan uang, serta dikuasai dan/atau dimiliki oleh pemerintah dan diharapkan memberi manfaat ekonomi/sosial di masa depan.

## Pasal 2

Peraturan Wali Kota ini dimaksudkan sebagai acuan atau pedoman dalam penanganan pengaduan masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

## Pasal 3

Peraturan Wali Kota ini bertujuan sebagai berikut:

- a. menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat di pertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik terbebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah.
- c. meningkatkan koordinasi antar lembaga/Instansi dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat; dan
- d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik oleh penyelenggara negara atau ASN.

## BAB II RUANG LINGKUP

### Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi:

- a. Prinsip penanganan pengaduan masyarakat;
- b. Pengaduan;
- c. Kriteria dan jenis pengaduan yang ditindaklanjuti;
- d. Mekanisme dan tata cara;
- e. Tindak lanjut;
- f. Pengarsipan; dan
- g. Evaluasi.

## BAB III PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

### Pasal 5

- (1) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan pengaduan masyarakat.

- (2) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
- a. kepastian hukum;
  - b. obyektivitas;
  - c. efektivitas dan efisiensi;
  - d. akuntabilitas;
  - e. kerahasiaan;
  - f. transparansi;
  - g. cepat; dan
  - h. tidak diskriminatif.

#### Pasal 6

- (1) Kepastian hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a mempunyai arti bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat mengutamakan landasan Peraturan Perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat.
- (2) Obyektivitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b mempunyai arti bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan.
- (3) Efektivitas dan efisiensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c mempunyai arti bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- (4) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf d mempunyai arti bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjut harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan dan Prosedur yang berlaku.
- (5) Kerahasiaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf e mempunyai arti bahwa penanganan pengaduan terhadap suatu masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (6) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf f mempunyai arti bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (7) Cepat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf g mempunyai arti bahwa penanganan pengaduan masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan yang berlaku.
- (8) Tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf h mempunyai arti bahwa pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai Peraturan Perundang-undangan.

#### BAB IV PENGADUAN

#### Pasal 7

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b dapat disampaikan oleh masyarakat atas dugaan penyalahgunaan wewenang dan/atau penyimpangan yang dilakukan oleh unsur Pemerintah Daerah ke Inspektorat.

## Pasal 8

- (1) Wali kota memerintahkan Inspektorat untuk melakukan penanganan terhadap laporan atau pengaduan atas dugaan penyalahgunaan wewenang dan/atau penyimpangan terhadap laporan yang dilakukan oleh unsur Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.
- (2) Dalam hal terdapat potensi penyalahgunaan wewenang dan/atau kerugian keuangan negara/daerah, Inspektorat Daerah Kota Kupang melaksanakan fungsi Pengawasan Dengan Tujuan Tertentu tanpa menunggu penugasan dari Walikota.

## Pasal 9

KPK, BPK, BPKP, LKPP, Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Provinsi dan APH dapat melimpahkan laporan atau pengaduan yang dilaporkan atau diadukan melalui Instansi tersebut atas dugaan penyalahgunaan wewenang dan/atau penyimpangan yang dilakukan oleh unsur Pemerintah Daerah secara resmi dan tertulis kepada Walikota.

## Pasal 10

Inspektorat melakukan penanganan terhadap pengaduan atas dugaan penyalahgunaan wewenang dan/atau penyimpangan yang dilaporkan atau diadukan ke KPK, BPK, BPKP, LKPP, Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Provinsi dan APH sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 diawali dengan ekspose/pemaparan hasil pemeriksaaan penanganan laporan atau pengaduan dimaksud dari Instansi tersebut.

## Pasal 11

Pengaduan atas dugaan penyimpangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 sekurang-kurangnya harus mencakup:

- a. informasi surat pengaduan;
- b. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- c. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran; dan
- d. proses penanganan yang telah dilakukan.

## Pasal 12

Penanganan pengaduan oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan Pasal 10 dilakukan setelah terpenuhinya unsur pengaduan.

## BAB V

### KRITERIA DAN JENIS PENGADUAN YANG DITINDAKLANJUTI

#### Bagian Kesatu

#### Kriteria Pengaduan yang Ditindaklanjuti

## Pasal 13

Kriteria pengaduan yang ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c meliputi :

- a. data pelapor yaitu nama dan/ atau alamat;

- b. data terlapor yaitu nama, instansi, jabatan dan/ atau alamat;
- c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
- d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

Bagian Kedua  
Jenis Pengaduan yang Ditindaklanjuti

Pasal 14

Jenis Pengaduan yang ditindaklanjuti dikelompokan sebagai berikut:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. pelayanan publik;
- c. korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- d. kepegawaian;
- e. penanganan kehilangan barang/ aset negara / daerah;
- f. persaingan usaha tidak sehat;
- g. pelanggaran administrasi dalam pengadaan barang/ jasa; dan
- h. tindak pidana dalam pengadaan barang/jasa.

Pasal 15

Pengaduan yang tidak memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan Pasal 14 tidak ditindaklanjuti.

BAB VI  
MEKANISME DAN TATA CARA

Bagian Kesatu  
Umum

Pasal 16

Mekanisme dan tata cara pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d meliputi:

- a. mekanisme dan tata.cara penyampaian pengaduan masyarakat;.dan
- b. mekanisme dan tata cara penanganan pengaduan masyarakat.

Bagian Kedua  
Mekanisme dan Tata Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 17

Mekanisme dan tata cara penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a melalui dua cara yaitu:

- a. secara langsung; dan
- b. secara tidak langsung.

## Pasal 18

- (1) Penyampaian pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf a dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kantor Inspektorat pada hari kerja dengan mengisi formulir pengaduan.
- (2) Penerimaan pengaduan secara langsung dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan pada Sub Koordinator Analisis, Evaluasi dan Pelaporan pada Inspektorat Daerah Kota Kupang.
- (3) Formulir pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

## Pasal 19

- (1) Penyampaian pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b melalui:
  - a. surat; atau
  - b. teknologi informasi yaitu melalui website resmi Pemerintah Pusat, website resmi Pemerintah Daerah, dan/atau email resmi Inspektorat Daerah.
- (2) Penerimaan pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan pada Sub Koordinator Analisis, Evaluasi dan Pelaporan pada Inspektorat Daerah Kota Kupang.

## Bagian Ketiga

### Mekanisme dan Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat

## Pasal 20

Mekanisme dan tata cara penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b dilaksanakan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.

## Pasal 21

Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. pencatatan;
- b. analisis pengaduan;
- c. ekspose/pemaparan bagi pengaduan yang dilimpahkan dari APH;
- d. pemeriksaan; dan
- e. pelaporan.

## Paragraf 1 Pencatatan

## Pasal 22

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf a dilaksanakan oleh petugas pencatat pengaduan masyarakat.
- (2) Petugas pencatat pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pejabat pelaksana pada Sub Koordinator Analisis, Evaluasi dan Pelaporan pada Inspektorat Daerah Kota Kupang.

- (3) Petugas Pencatat melakukan pencatatan atas informasi pengaduan yang memuat data surat pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor dan substansi pengaduan sesuai format formulir pengaduan dan format data pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Paragraf 2  
Analisis Pengaduan

Pasal 23

- (1) Analisis Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf b dilaksanakan oleh Tim Analisis Pengaduan.
- (2) Tim Analisis Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari Inspektur, Sekretaris, Para Inspektur Pembantu, Kasubag Evaluasi dan Pelaporan serta 2 (dua) orang pejabat fungsional baik dari Auditor maupun P2UPD yang ditugaskan berdasarkan Keputusan Inspektur.
- (3) Tim Analisis Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan Analisis terhadap pengaduan yang masuk ke Inspektorat sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. perumusan inti masalah yang diadakan;
  - b. pemeriksaan keabsahan dokumen, informasi atau bukti pengaduan;
  - c. penentuan keputusan apakah pengaduan dapat ditindaklanjuti atau tidak berdasarkan pertimbangan kriteria, SDM, waktu, anggaran dan peraturan yang berlaku; dan
  - d. penentuan susunan tim pemeriksaan.
- (4) Tim Analisis Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya.

Paragraf 3  
Ekspose/Pemaparan bagi Pengaduan yang dilimpahkan dari APH

Pasal 24

- (1) Ekspose/pemaparan atas pengaduan yang dilimpahkan dilakukan oleh APH.
- (2) Ekspose/pemaparan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di kantor Inspektorat atau tempat yang disepakati.
- (3) Materi ekspose paling sedikit memuat hal sebagaimana dimaksud dalam pasal 11.

Paragraf 4  
Pemeriksaan

Pasal 25

- (1) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf d dilaksanakan oleh tim pemeriksa.
- (2) Tim pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. penanggung jawab;
  - b. wakil penanggung jawab;
  - c. pengendali teknis;
  - d. ketua; dan
  - e. anggota.

## Pasal 26

- (1) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf a adalah Inspektur.
- (2) Wakil penanggung jawab sebagaimana dirnaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf b adalah Inspektur Pembantu.
- (3) Pengendali teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf c adalah pejabat fungsional auditor /P2UPD Madya ke atas.
- (4) Ketua dan anggota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf d adalah Pejabat Fungsional Auditor/P2UPD.
- (5) Jumlah anggota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf e direkomendasikan oleh Tim Analisis pengaduan sesuai dengan tingkat kesulitan kasus yang ditangani.
- (6) Pejabat fungsional auditor/P2UPD sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diutamakan memiliki Sertifikat Audit Investigasi.

## Pasal 27

- (1) Tim pemeriksa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) ditugaskan berdasarkan Perintah Tugas Walikota/Inspektur.
- (2) Tim pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan Pemeriksaan Dengan Tujuan Tertentu terhadap pengaduan masyarakat berdasarkan Standar AAIPi.
- (3) Tim pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai wewenang sebagai berikut:
  - a. Melakukan validasi, konfirmasi, dan klarifikasi terhadap laporan atau pengaduan;
  - b. mengumpulkan fakta, data dan/ atau keterangan yang diperlukan;
  - c. memeriksa terlapor yang diduga melakukan pelanggaran serta pihak terkait lainnya;
  - d. meminta keterangan lebih lanjut kepada pihak yang melaporkan/ pelapor; dan
  - e. memberikan rekomendasi terkait tindaklanjut hasil pemeriksaan.

## Pasal 28

- (1) Dalam pelaksanaan pemeriksaan, Tim dapat melakukan koordinasi dan/atau meminta bantuan dengan pihak-pihak terkait seperti KPK, BPK, LKPP, atau tenaga ahli dan pihak lainnya sesuai kebutuhan.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. pemberian informasi;
  - b. verifikasi;
  - c. pengumpulan data dan keterangan;
  - d. pemaparan hasil pemeriksaan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat; dan
  - e. koordinasi/permintaan bantuan lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Berita Acara.
- (4) Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

## Paragraf 5

### Pelaporan

## Pasal 29

- (1) Hasil pemeriksaan oleh tim pemeriksa dituangkan dalam bentuk laporan hasil pemeriksaan.
- (2) Tim pemeriksa wajib menerbitkan laporan hasil pemeriksaan paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah berakhirnya masa pemeriksaan.
- (3) Sebelum diterbitkannya laporan hasil pemeriksaan, tim pemeriksa menerbitkan naskah hasil pemeriksaan untuk ekspose/pemaparan dengan pihak terkait.
- (4) Draft laporan hasil pemeriksaan wajib direviu oleh Pengendali Teknis atau Supervisor, Wakil Penanggungjawab, dan Inspektur.
- (5) Laporan hasil pemeriksaan disampaikan kepada Walikota dan pihak lain yang berkepentingan untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan dan kewenangannya.
- (6) Laporan hasil pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Walikota.
- (7) Menyampaikan rekomendasi kepada Komisi Pengawas Persaingan Usaha Kantor Wilayah IV dalam hal pengaduan termasuk dalam kategori persaingan usaha tidak sehat; dan
- (8) Menyampaikan rekomendasi kepada APH dalam hal pengaduan termasuk dalam kategori indikasi tindak pidana.

## Pasal 30

Ketentuan teknis mengenai penanganan pengaduan masyarakat akan diatur secara lebih rinci melalui Standar Operasional Prosedur.

## BAB VII TINDAK LANJUT

## Pasal 31

- (1) Menindaklanjuti hasil pemeriksaan sesuai rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e wajib dilaksanakan oleh unsur Pemerintah Daerah sebagai terlapor serta pihak terkait.
- (2) Inspektorat wajib memantau dan melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan.
- (3) Laporan hasil pemantauan wajib dilaporkan kepada Wali Kota.
- (4) Ringkasan hasil pemantauan wajib disampaikan kepada pelapor maksimal 30 (tiga puluh) hari sejak disampaikannya laporan hasil pemeriksaan kepada Walikota.
- (5) Penyampaian laporan hasil pemantauan disampaikan oleh petugas pencatat pengaduan masyarakat melalui surat resmi atau surat elektronik.

## BAB VIII PENGARSIPAN

## Pasal 32

Pengarsipan seluruh dokumen penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f dilaksanakan oleh Sub Koordinator Analisis, Evaluasi dan Pelaporan pada Inspektorat Daerah Kota Kupang.

BAB IX  
EVALUASI

Pasal 33

- (1) Inspektorat melakukan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf g dilaksanakan secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk survey kepuasan pelayanan.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 34

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 Kupang.

Ditetapkan di Kupang  
pada tanggal 25 Oktober 2024

Pj. WALI KOTA KUPANG,

  
LINUS LUSI

Diundangkan di Kupang  
pada tanggal 25 Oktober 2024

SEKRETARIS DAERAH KOTA KUPANG,

  
FAHRENSY PRIESTLEY FUNAY

BERITA DAERAH KOTA KUPANG TAHUN 2024 NOMOR 689

Paraf Hierarki	
Sekreteris Daerah Kota Kupang	
Asisten Pemerintahan dan Kesra Sekda Kota Kupang	
Kepala Bagian Hukum Setda Kota Kupang	
Perancang Peraturan Perundang-undangan Setda Kota Kupang	
Inspektur Inspektorat Kota Kupang/Pemrakarsa	

LAMPIRAN  
 PERATURAN WALI KOTA KUPANG  
 NOMOR 20 TAHUN 2024  
 TANGGAL 25 OKTOBER 2024  
 TENTANG  
 PEDOMAN, KRITERIA DAN MEKANISME PENANGANAN  
 PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
 INSPEKTORAT KOTA KUPANG

A. FORMAT FORMULIR PENGADUAN

No. Pengaduan :  
 Tanggal Pengaduan :

DATA PELAPOR		
Nama	:	
Alamat	:	
Pekerjaan/ Jabatan	:	
No. Telp Rumah/ HP	:	
Data Terlapor	:	
Nama	:	
Alamat	:	
Pekerjaan/ Jabatan	:	
No. Telp Rumah/ HP	:	
Substansi Pengaduan	:	
Permasalahan yang Diadukan	:	
Bukti Pendukung Pengaduan	:	
Harapan	:	

Pelapor,

(.....)

Kupang, .....

Penerima,

(.....)

B. FORMAT DATA PENGADUAN MASYARAKAT

NO	IDENTITAS PELAPOR	IDENTITAS TERLAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN	BUKTI	HARAPAN

Keterangan Pengisian format formulir pengaduan:

No. Pengaduan	:	PM-BBTTTXX PM- : Kode Pengaduan Masyarakat BB : Diisi Bulan dengan dua digit (01 s.d 12) TTTT : Diisi Tahun dengan empat digit (2018) XX : Diisi Nomor Pengaduan berurut mulai dari 01 s.d seterusnya Contoh : PM-01201801 artinya pengaduan masyarakat yang dilaporkan pada Bulan Januari Tahun 2018 dengan No. urut 01 Diisi oleh Petugas Penerima Pengaduan
Tanggal Pengaduan	:	Cukup Jelas Diisi oleh Petugas Penerima Pengaduan
DATA PELAPOR		
Nama	:	Diisi Nama Pelapor
Alamat	:	Diisi Alamat Pelapor
Pekerjaan/ Jabatan	:	Diisi Pekerjaan dan Jabatan Pelapor
No. Telp Rumah/ HP	:	Diisi No HP dan Rumah Pelapor
DATA TERLAPOR		
Nama	:	Diisi Nama Terlapor
Alamat	:	Diisi Alamat Terlapor
Pekerjaan/ Jabatan	:	Diisi Pekerjaan dan Jabatan Terlapor
No. Telp Rumah/ HP	:	Diisi No HP dan Rumah Terlapor
SUBSTANSI PENGADUAN		
Permasalahan yang diadukan	:	Diisi pokok permasalahan yang diadukan oleh pengadu
Bukti Pendukung Pengaduan	:	Diisi Dokumen apa saja yang mendukung masalah yang diadukan
Harapan	:	Diisi harapan penyelesaian pengaduan dari pengadu atas pokok pengaduan
Nomo	:	Diisi nomor urut pendataan
Data Pengaduan	:	Diisi Data pengaduan meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomor Agenda Surat</li> <li>• Tanggal Agenda Surat</li> <li>• Nomor Surat/ Kode Pengaduan</li> <li>• Tanggal Pengaduan</li> </ul>
Identitas Pelapor	:	Diisi identitas Pelapor meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomor</li> <li>• Alamat</li> <li>• Pekerjaan</li> <li>• No. Telp Rumah/ HP</li> </ul>
Identitas Terlapor	:	Diisi identitas Terlapor meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomor</li> <li>• Alamat</li> <li>• Pekerjaan</li> <li>• No. Telp Rumah/ HP</li> </ul>

Substansi Pengaduan	:	Diisi pokok permasalahan yang diadukan oleh pengadu
Bukti Pendukung Pengaduan	:	Diisi dokumen apa saja yang mendukung masalah yang diadukan
Harapan	:	Diisi harapan penyelesaian pengaduan dari pengaduan atas pokok pengaduan

Pj. WALI KOTA KUPANG,

LINUS LUSI

Paraf Hierarki	
Sekreteris Daerah Kota Kupang	
Asisten Pemerintahan dan Kesra Sekda Kota Kupang	
Kepala Bagian Hukum Setda Kota Kupang	
Perancang Peraturan Perundang-undangan Setda Kota Kupang	
Inspektur Inspektorat Kota Kupang/Pemrakarsa	