



WALIKOTA AMBON
PROVINSI MALUKU

PERATURAN WALIKOTA AMBON
NOMOR 39 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PELAKSANAAN SISTEM PENANGANAN PENGADUAN
BERKADAR PENGAWASAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA AMBON,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengatur penanganan pengaduan yang bertanggung jawab serta memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai bentuk kontrol sosial, diharapkan dapat mendorong terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan Berkadar Pengawasan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat II dalam Wilayah Daerah Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 80) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1645);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang 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);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia 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);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Ambon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3137);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
10. 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 Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
12. Peraturan Walikota Ambon Nomor 14 Tahun 2016 tentang Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik Kota Ambon (Berita Daerah Kota Ambon Tahun 2016 Nomor 14);
13. Peraturan Walikota Ambon Nomor 48 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Ambon (Berita Daerah Kota Ambon Tahun 2021 Nomor 48).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PEDOMAN PELAKSANAAN SISTEM PENANGANAN PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Ambon.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Kepada Daerah yang selanjutnya disebut Walikota adalah Walikota Ambon.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Kota Ambon.
6. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada Pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
7. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.
8. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah, Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah, dan Perangkat Desa.
9. Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) Berkadar Pengawasan adalah mekanisme penyampaian pengaduan atas dugaan tindakan penyimpangan yang telah terjadi, sedang terjadi, atau akan terjadi yang melibatkan Aparatur Sipil Negara, Pemerintah Negeri, Saniri Negeri atau Badan Hukum yang terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Ambon.
10. Pengadu/Pelapor (*Whistleblower*) adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok, badan hukum maupun Aparatur Sipil Negara yang menyampaikan Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan.
11. Teradu/Terlapor adalah Aparatur Sipil Negara, Kepala Pemerintahan Negeri, Saniri Negeri dan Perangkat Negeri di Pemerintah Kota Ambon.

12. Pengelola Pengaduan adalah Tim yang ditetapkan oleh Inspektur untuk melaksanakan penanganan pengaduan berkadar pengawasan.
13. Hari adalah Hari kerja.

Pasal 2

- (1) Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) Berkadar Pengawasan.
- (2) Peraturan Walikota ini bertujuan untuk:
 - a. sebagai landasan hukum dalam pelaksanaan sistem penanganan pengaduan (*whistleblowing system*) berkadar pengawasan bagi Aparat Pengawas Intern Pemerintah Kota Ambon;
 - b. meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih; dan
 - c. menyediakan mekanisme pengaduan yang menjamin kerahasiaan identitas Pengadu/Pelapor (*Whistleblower*) dan Teradu/Terlapor.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini:

- a. jenis pengaduan;
- b. hak dan kewajiban pengadu/pelapor dan teradu/terlapor;
- c. cara penyampaian pengaduan;
- d. mekanisme pengelolaan pengaduan;
- e. penanganan pengaduan berkadar pengawasan;
- f. pengelola pengaduan berkadar pengawasan;
- g. pemantauan dan evaluasi;
- h. pelaporan.

BAB II JENIS PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Jenis Pengaduan terdiri dari:
 - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar Pelayanan Publik;
 - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. saran perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin pegawai.

BAB III
HAK DAN KEWAJIBAN PENGADU/PELAPOR DAN
TERADU/TERLAPOR

Pasal 5

- (1) Pengadu/Pelapor (*Whistleblower*) sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 ayat (10), memiliki hak yaitu:
 - a. memberikan informasi dengan jujur dan bertanggung jawab atas inisiatif sendiri dan tanpa paksaan;
 - b. mendapatkan pendampingan dan pelayanan yang baik;
 - c. bebas dari pertanyaan yang intimidatif dan diskriminatif;
 - d. mendapatkan kerahasiaan identitas;
 - e. mendapatkan perlindungan hukum sesuai ketentuan perundang-undangan;
 - f. memperoleh jawaban atas pertanyaan tentang hasil penanganan pengaduan.
- (2) Khusus untuk Pengadu/Pelapor yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara, selain memiliki hak sebagaimana dimaksud pada Pasal 1, diberikan hak perlindungan dari mutasi jabatan atau tindakan sewenang-sewenang oleh pimpinan.

Pasal 6

- (1) Pengadu/Pelapor (*Whistleblower*) sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 ayat (10), memiliki kewajiban yaitu:
 - a. beritikad baik;
 - b. bersikap kooperatif sampai dengan selesainya tindak lanjut Pengaduan;
 - c. menyampaikan informasi dan data yang relevan, kompeten, cukup dan material atas dugaan tindakan penyimpangan yang telah terjadi, sedang terjadi, atau akan terjadi yang melibatkan Aparatur Sipil Negara, Kepala Pemerintahan Negeri, Perangkat Negeri maupun Saniri Negeri yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Ambon;
 - d. memberikan keterangan dan/atau tambahan informasi yang diperlukan oleh Pengelola Pengaduan atau APIP Kota Ambon;
 - e. mematuhi seluruh mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Apabila Pengadu/Pelapor (*Whistleblower*) tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti.

Pasal 7

- Teradu/Terlapor sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 ayat (11), memiliki hak yaitu:
- a. mendapatkan kerahasiaan identitas;
 - b. memberikan sanggahan dan klarifikasi atas pengaduan;
 - c. membuktikan ketidakbenaran atas pengaduan; dan
 - d. tidak diberikan sanksi sepanjang belum ada hasil pemeriksaan APIP Kota Ambon yang membuktikan telah terjadi tindakan penyimpangan.

Pasal 8

Teradu/Terlapor sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 ayat (11), memiliki kewajiban yaitu:

- a. beritikad baik;
- b. bersikap kooperatif sampai dengan selesainya tindak lanjut Pengaduan;
- c. menyampaikan informasi dan data yang terkait dengan pengaduan;
- d. hadir pada saat dimintai keterangan/klarifikasi yang diperlukan oleh Pengelola Pengaduan atau APIP Kota Ambon.

BAB IV

CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan Inspektorat Kota Ambon;
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintah Kota Ambon yaitu:
 - a. SP4N-LAPOR!; www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-ambon
 - b. Media Sosial: *Facebook* (Tabea-Amq) dan *Instagram* (tabea-amq)
 - c. *call center* dan *whatsapp* yang nomornya dapat diakses pada www.ambon.go.id
 - d. Live Chat di www.ambon.go.id

Pasal 10

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas Pengadu/pelapor;
- b. substansi Pengaduan;
- c. pihak yang terlibat;
- d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- e. bukti pendukung apabila tersedia.

Pasal 11

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat;
 - c. badan hukum; dan
 - d. aparatur sipil negara.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat, Pemerintahan Daerah lainnya dan/atau Aparat Penegak Hukum.
- (3) Pemerintahan Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu/Pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 12

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan pada Pemerintah Kota Ambon terdiri dari:

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

Pasal 13

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2), diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan pada Inspektorat Kota Ambon yang ditunjuk oleh Inspektur.
- (2) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3), dikelola Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh pimpinan Perangkat Daerah yang membidangi urusan komunikasi dan informasi untuk menangani media resmi Pengaduan Pemerintah Kota Ambon.

Pasal 14

- (1) Pengaduan yang telah diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, dilakukan verifikasi oleh Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10;
 - 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;
 - b. kode tracking Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung;
 - c. terhadap pengaduan yang disampaikan sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 ayat (3) huruf b, huruf c dan huruf d, diberitahukan oleh Petugas Pelayanan Pengaduan kepada Pengadu/Pelapor secara langsung melalui media dimaksud.

- (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu/Pelapor untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu/Pelapor tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 15

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk untuk mengelola media resmi Pemerintah Kota Ambon melakukan distribusi Pengaduan sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada APIP Kota Ambon untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

BAB VI

PENANGANAN PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN

Pasal 16

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) dilakukan oleh APIP Kota Ambon sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Kota Ambon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan teradu/terlapor meliputi:
 - a. Aparatur Sipil Negara Kota Ambon kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur Daerah Kota Ambon;
 - b. Kepala Pemerintahan Negeri;
 - c. Saniri Negeri; dan
 - d. Perangkat Negeri.
- (3) Dalam hal teradu/terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh Penanggungjawab pegawai non aparatur sipil negara.

Pasal 17

Dalam hal APIP Kota Ambon tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 18

- (1) Pimpinan APIP Kota Ambon mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja APIP Kota Ambon yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan untuk melakukan penelaahan.

- (2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu Inspektur Pembantu yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

Pasal 19

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) 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/Pelapor tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada pimpinan APIP Kota Ambon untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. pemeriksaan khusus; atau
 - e. arsip.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 20

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari pimpinan APIP Kota Ambon.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP Kota Ambon melalui unit kerja APIP Kota Ambon yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 21

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, APIP Kota Ambon melakukan koordinasi dengan APH.

- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. permintaan informasi; dan
 - b. verifikasi.

Pasal 22

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

Pasal 23

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dituangkan dalam berita acara.

Pasal 24

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. meminta pernyataan/keterangan; dan
 - d. pelaporan.
- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
 - c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
 - d. klarifikasi; dan
 - e. penerbitan surat tugas.
- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.
- (5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP Kota Ambon.

Pasal 25

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
 - a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;

- c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Kementerian; dan
 - d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian/Pemerintah Daerah/APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan sebagaimana diatur oleh standar pemeriksaan/audit dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya dengan tahapan sekurang-kurangnya sebagai berikut:
- 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 26

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf a, meliputi:
- a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
 - c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
 - d. penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi Pengaduan.
- (3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 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 25 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

Pasal 27

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (5), setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan APIP.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 28

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf c, terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Aparatur sipil negara yang diduga melakukan pelanggaran/penyimpangan dipanggil secara tertulis oleh Tim Pemeriksaan Khusus.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) Hari sebelum tanggal pemeriksaan.
- (4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) Hari sejak tanggal pemanggilan pertama.
- (5) Apabila pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 29

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan aparat sipil negara yang diperiksa.
- (2) Dalam hal aparat sipil negara yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berita acara pemeriksaan tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi.
- (3) Aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara dimaksud pada ayat (1).

Pasal 30

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1).

Pasal 31

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Kota Ambon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
- (3) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 32

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Kota Ambon wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Kota Ambon.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Kota Ambon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b.
- (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.
- (4) Perangkat Daerah Pemerintah Kota Ambon yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh APIP Kota Ambon paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan Walikota.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 33

- (1) Hasil pemeriksaan APIP Kota Ambon apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) Hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.
- (3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP Kota Ambon atas petunjuk tertulis Walikota dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP Kota Ambon 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 34

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP Kota Ambon kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Kementerian atau APIP Pemerintah Daerah kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Kota Ambon dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

Pasal 35

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dituangkan dalam berita acara.
- (2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani APIP Kota Ambon.
- (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 36

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 33 ayat (5) dan Pasal 35 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 37

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

BAB VII

PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN

Pasal 38

- (1) Kewenangan penanganan pengaduan berkadar pengawasan dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan yang berkedudukan di Inspektorat Kota Ambon.

- (2) Tim Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. Inspektur sebagai Penanggungjawab;
 - b. Sekretaris sebagai Pejabat Penghubung;
 - c. Inspektur Pembantu Wilayah IV sebagai Pejabat Pelaksana; dan
 - d. Jabatan Pelaksana/Fungsional pada Sekretariat yang ditunjuk sebagai Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (3) Tugas Tim Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan keputusan Inspektur Kota Ambon.

BAB VIII PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 39

- (1) Penanggungjawab melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas kinerja dan penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan berkadar pengawasan kepada Pejabat Penghubung, Pejabat Pelaksana dan Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (3) Pemantauan dan evaluasi dalam bentuk rapat koordinasi dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (4) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi:
 - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
 - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB IX PELAPORAN

Pasal 40

- (1) Penanggungjawab melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Berkadar Pengawasan kepada Walikota Ambon melalui Sekretaris Daerah Kota Ambon.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (3) Sistematis laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
 - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
 - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 41

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ambon
pada tanggal 21 Oktober 2024

Diundangkan di Ambon
pada tanggal 21 Oktober 2024

BERITA DAERAH KOTA AMBON TAHUN 2024 NOMOR 39