WALI KOTA PANGKALPINANG

Yth.
1. Para Kepala Perangkat Daerah
2. Para Camat dan Lurah
di Lingkungan Pemerintah Kota Pangkal Pinang
di –

Pangkal Pinang

SURAT EDARAN
NOMOR : 10 TAHUN 2025
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PANGKAL PINANG

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Pangkal Pinang terkait Penanganan Pengaduan dari masyarakat baik yang disampaikan melalui Sistem Lapor SP4N, Website, Email, SMS maupun Media Sosial Resmi yang dimiliki oleh masing-masing Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pangkal Pinang. Merujuk kepada Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Pangkal Pinang, maka dengan ini disampaikan:

1. Pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi kriteria sekurang-kurangnya memuat unsur atas informasi sebagai berikut:
   a. Data pelapor yaitu nama dan alamat disertai fotokopi KTP atau identitas lainnya;
   b. Data terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat;
   c. Perbuatan yang diduga melanggar ketentuan Peraturan Perundang-Undangan; dan
   d. Keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

2. Jenis pengaduan yang dapat ditangani dan ditindaklanjuti dapat dikelompokkan sebagai berikut:
   a. Indikasi penyalahgunaan wewenang;
   b. Indikasi penyimpangan pada Pelayanan Publik;
   c. Indikasi korupsi, pungutan liar dan gratifikasi; dan
   d. Indikasi penyimpangan kepegawaian

3. Laporan atau pengaduan yang tidak memenuhi kriteria tersebut pada poin 1 dan tidak memenuhi jenis laporan atau pengaduan pada poin 2 serta tidak disampaikan secara resmi melalui kanal pengaduan resmi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Pangkal Pinang atau Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pangkal Pinang maka tidak dapat ditindak lanjuti atau diproses sesuai peraturan yang berlaku;

4. Penyampaian Pengaduan Masyarakat dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung;

5. Penyampaian Pengaduan secara langsung dapat mengunjungi langsung kantor Perangkat Daerah yang dimaksud pada hari dan jam kerja dan mengisi formulir pengaduan;

6. Pengaduan secara tidak langsung dapat melalui beberapa kanal resmi yaitu:
   a. Aplikasi Nasional saluran pengaduan SP4N-LAPOR! https://www.lapor.go.if/
   b. Aplikasi saluran pengaduan https://gol.kpk.go.id/login/
   c. Call center Satuan Sapu Bersih Punguran Liar (Saber-Pungli) di nomor 0811-7948-000;
   d. Whistle Blowing System (WBS) https://inspektoratdaerah.pangkalpinangkota.go.id/pengaduan-masyarakat/
   e. Call Center dan/atau website resmi Perangkat Daerah lainnya

7. Tahapan dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:
   a. Pencatatan;
   b. Penelaahan;
   c. Penanganan;
   d. Pelaporan Hasil Penanganan;
   e. Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Penanganan; dan
   f. Pengarsipan

8. Pencatatan pengaduan masyarakat masyarakat dilaksanakan oleh petugas administrator pengelola layanan pengaduan yang ada di Perangkat Daerah yang melakukan pencatatan data meliputi:
   a. Surat pengaduan (nomor dan tanggal agenda, tanggal surat Pengaduan, kategori, perihal);
   b. Identitas pelapor (nama, alamat, pekerjaan); dan
   c. Identitas terlapor (nama, NIP, alamat, jabatan, instansi terlapor)

9. Penelaahan pengaduan masyarakat, meliputi:
   a. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
   b. Menghubungkan materi Pengaduan dengan Peraturan Perundang-undangan;
   c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
   d. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya;

10. Penanganan pengaduan masyarakat meliputi penelaahan, klarifikasi/ konfirmasi dan pemeriksaan. Untuk penanganan pengaduan masyarakat dibagi sebagai berikut:
    a. Penanganan pengaduan masyarakat **tidak berkadar pengawasan** seperti pengaduan dalam bentuk saran, masukan dan kritikan, diselesaikan oleh Perangkat Daerah terlapor sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
    b. penanganan pengaduan masyarakat **berkadar pengawasan** dilakukan pemeriksaan oleh Inspektorat.

11. Pelaporan hasil penanganan pengaduan dituangkan dalam bentuk tertulis berupa Pelaporan Hasil Penanganan yang meliputi:
    a. Sumber pengaduan;
    b. Materi pengaduan;
    c. Fakta yang ditemukan;
    d. Analisis;
    e. Kesimpulan; dan
    f. Saran/ Rekomendasi

12. Laporan hasil penanganan akan ditindaklanjuti sesuai ketentuan dan kewenangan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Laporan ini bersifat **rahasia**, tidak boleh dibuka atau diberikan ke publik kecuali mendapat izin tertulis dari Wali Kota Pangkal Pinang;

13. Pengarsipan dokumen Penanganan Pengaduan Masyarakat berdasarkan klarifikasi jenis masalah dan unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan. Terhadap permintaan informasi dari pihak lain seperti masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat dan media massa, informasi yang dapat diberikan terbatas hanya data statistic penanganannya **bukan substansi.**

14. Setiap Perangkat Daerah wajib membuat Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai bukti kinerja penanganan pengaduan yang telah dilakukan. Format formulir pengaduan masyarakat dan laporan tindak lanjut penanganan penganduan masyarakat dapat di unduh melalui link https://bit.ly/FormPengaduanMasyarakatOPD

Demikian untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Ditetapkan di Pangkal Pinang
pada tanggal 13 Maret 2025

Pj. Wali Kota Pangkal Pinang,

WALI KOTA PANGKALPINANG

M. Umar Ibnudin