



BUPATI PADANG PARIAMAN
PROVINSI SUMATERA BARAT
PERATURAN BUPATI PADANG PARIAMAN
NOMOR 15 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BAGI INSTANSI PEMERINTAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PADANG PARIAMAN,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi kolusi dan nepotisme;
- b. bahwa untuk penanganan pengaduan masyarakat perlu menetapkan pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah di Kabupaten Padang Pariaman;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkannya dengan Peraturan Bupati tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

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 Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Mentawai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 177, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3898);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Pariaman di Propinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4187);
6. 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);
7. 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);
8. 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 9 Tahun 2015, tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
12. 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);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
15. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

16. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

17. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI INSTANSI PEMERINTAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Padang Pariaman.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Padang Pariaman.
3. Bupati/Wakil Bupati adalah Bupati/Wakil Bupati Padang Pariaman.
4. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Padang Pariaman.
5. Kepala Organisasi Perangkat Daerah yang disingkat dengan Kepala OPD adalah Kepala OPD di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Padang Pariaman.
6. Konfirmasi adalah proses untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
7. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadakan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
8. Pelaporan adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.
9. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu di luar Pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

10. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Aparatur Pemerintah yang berkepentingan berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik langsung maupun melalui media komunikasi lainnya.
11. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan atau aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintah.
12. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penggelapan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparat Negara yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pelayanan masyarakat.
13. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagaimana yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
14. Status selesai adalah apabila instansi /unit kerja yang berwenang telah menertibkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
15. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
16. Etika dalam penganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang di pedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparat pemerintah yang menangani pengaduan.
17. Aparat Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah, dan Pegawai di Lingkungan Pemerintah Daerah dan Perangkat Desa.
18. Inspektorat Kabupaten adalah Inspektorat Kabupaten Padang Pariaman.
19. Inspektur Kabupaten adalah Inspektur Kabupaten Padang Pariaman.

Pasal 2

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi :

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;

- c. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
- d. pelanggaran disiplin pegawai.

BAB II BENTURAN KEPENTINGAN

Pasal 3

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 bersumber dari :

- a. lembaga – lembaga negara;
- b. badan/lembaga/instansi pemerintah daerah;
- c. badan hukum;
- d. partai politik;
- e. organisasi masyarakat;
- f. media masa dan;
- g. perorangan.

BAB III PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Bupati menyampaikan pengaduan masyarakat yang diterima kepada Inspektur Daerah Kabupaten Padang Pariaman;
- (2) Pengaduan masyarakat yang diterima sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 di administrasikan dengan tertib.

Pasal 5

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektur Kabupaten Padang Pariaman.
- (2) Penanganan pengaduan oleh Inspektur Kabupaten Padang Pariaman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
 - a. Tim Inspektorat Kabupaten, dan
 - b. Tim Antar Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah

Pasal 6

- (1) Penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Inspektorat Kabupaten Padang Pariaman sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi :

- a. Kepala Organisasi Perangkat Daerah dan Aparatur Sipil Negara; dan
- b. Materi pengaduan mempunyai nilai strategis.

(2) Penanganan pengaduan yang dimaksud pasal 5 ayat (2) huruf b berkaitan dengan materi pengaduan yang memerlukan bantuan teknis unit kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 7

- (1) Pengaduan masyarakat yang dapat diproses adalah pengaduan masyarakat yang jelas identitas pelaporinya, kerahasiaan dan keselamatan pelapor dijamin negara.
- (2) Terhadap pengaduan masyarakat yang diterima dilakukan pengkajian dan identifikasi kadar pengawasannya dan permasalahannya.

Pasal 8

Langkah –langkah penelaahan yang dilakukan dalam menangani pengaduan masyarakat :

- a. merumuskan inti permasalahan yang diajukan;
- b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
- c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
- d. menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

BAB IV

HASIL PENELAAHAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 9

- (1) Berkadar pengawasan :
 - a. substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelaporan jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
 - b. substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi;

- c. substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
- d. substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

(2) Tidak berkadar pengawasan :

- a. substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan; dan
- b. substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut.

BAB V

PENYALURAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah, diteruskan kepada Inspektorat Kabupaten untuk ditindaklanjuti penanganannya.
- (2) Permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah, diteruskan kepada Menteri Dalam Negeri.
- (3) Permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh pejabat negara, diteruskan kepada Menteri Dalam Negeri.
- (4) Permasalahan melibatkan parat penegak hukum, penyelenggara negara, dan orang lain yang ada kaitannya dengan tindak pidana korupsi yang dilakukan oleh penegak hukum atau penyelenggara negara, mendapat perhatian serta meresahkan masyarakat dan/atau menyangkut kerugian negara, penyalurannya disampaikan kepada instansi pemerintah terkait untuk segera ditindaklanjuti.

BAB VI
PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT
Pasal 11

- (1) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan pembuktian atas kebenaran substansi oleh instansi yang berwenang.
- (2) Pembuktian sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :
 - a. telaahan lanjutan dilakukan dengan cara mempelajari dan merumuskan permasalahan, pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus-kasus yang signifikan serta merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
 - b. konfirmasi dilakukan dengan cara mengidentifikasi pengaduan terlapor dan mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung;
 - c. klarifikasi dilakukan dengan cara meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan dengan peraturan yang mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.
- (3) Apabila proses pembuktian sebagaimana dimaksud ayat (2) telah selesai dilaksanakan, maka hasil pembuktian tersebut disampaikan kepada Bupati disertai telaahan oleh instansi yang berwenang untuk pengambilan keputusan terhadap terlapor.

Pasal 12

Apabila pengaduan dinyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan wajib menginformasikannya kepada pihak terkait.

BAB VII
KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
Pasal 13

Inspektorat Kabupaten dalam menangani pengaduan masyarakat berkoordinasi dengan :

- a. Pejabat/Unit Kerja di Lingkungan Instansi terkait;
- b. Pejabat/Unit Kerja lain di lingkungan instansi tertentu;
- c. Kementerian Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
dan
- d. Kementerian Dalam Negeri.

BAB VIII
WAKTU PENYELESAIAN
Pasal 14

Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IX
PELAPORAN
Pasal 15

- (1) Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
- (2) Hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang disalurkan oleh suatu instansi pemerintah harus dilaporkan kepada pimpinan instansi yang menyampaikan.
- (3) Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat wajib disampaikan kepada Bupati/Wakil Bupati;
- (4) Hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh Inspektorat Kabupaten kepada :

- a. Pimpinan Instansi Terlapor;
 - b. Pimpinan Instansi Penerima Pengaduan;
 - c. Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan
 - d. Menteri Dalam Negeri.
- (5) Inspektorat Kabupaten yang menangani pengaduan masyarakat wajib melaporkan perkembangan penanganannya secara berkala (setiap semester) kepada Bupati/Wakil Bupati

Pasal 16

- (1) Hasil penanganan pengaduan masyarakat dapat berfungsi untuk :
- a. menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat;
 - b. menjadi salah satu tolak ukur (barometer) kepercayaan masyarakat;
 - c. membangun citra aparatur pemerintah;
 - d. memperbaiki dan mengefektifkan sistem pengendalian intern;
 - e. menumbuhkan kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial; dan
 - f. menegakkan hukum dan keadilan.
- (2) Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan berupa :
- a. tindakan administratif;
 - b. tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
 - c. tindakan gugatan perdata;
 - d. tindakan pengaduan perbuatan pidana;
 - e. tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.

Pasal 17

- (1) Apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai bukti pendukung yang memadai, pimpinan instansi atau pejabat yang diberikan wewenang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan.
- (2) Terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, instansi terkait dapat melakukan verifikasi/klarifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

BAB X
PEMBIAYAAN

Pasal 18

Pembiayaan yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Padang Pariaman.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Padang Pariaman.

Ditetapkan di Parit Malintang
pada tanggal 11 April 2018

BUPATI PADANG PARIAMAN,

dto

ALI MUKHNI

Diundangkan di Parit Malintang
pada tanggal 11 April 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
PADANG PARIAMAN

dto

JONPRIADI

BERITA DAERAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN TAHUN 2018 NOMOR 15