



BUPATI TEMANGGUNG

PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI TEMANGGUNG

NOMOR 77 TAHUN 2016

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TEMANGGUNG,

- Menimbang :
- a. bahwa pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik, perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan
 - b. bahwa dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pasal 37 Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, maka perlu adanya Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
 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 Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
5. 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)
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899)
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
8. 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)
9. 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);
10. 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);
11. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);

15. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
16. 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);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5717);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
20. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
21. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Temanggung Tahun 2015 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 51);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Temanggung Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 68);
23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Temanggung.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Temanggung.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Temanggung.
6. Aparatur pemerintah adalah Aparatur Pemerintah Daerah dan Aparatur Pemerintah Desa di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung
7. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
10. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
11. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan yang berisi informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur, sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat/negara/daerah.
12. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang berisi informasi berupa sumbang saran, kritik konstruktif, permintaan sumbangan, dan lain sebagainya, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
13. Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.
14. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.

15. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.
16. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
17. Etika Pengelola Pengaduan Masyarakat adalah aturan perilaku yang mengatur tentang sikap, tindakan, dan ucapan yang harus dipedomani oleh aparatur yang menangani pengaduan masyarakat.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat dimaksudkan sebagai :
 - a. panduan bagi seluruh Aparatur Pemerintah Daerah dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - b. panduan dalam melakukan koordinasi antar Perangkat Daerah dan Pemerintah Desa dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (2) Tujuan disusunnya pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat adalah :
 - a. mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien;
 - b. menghindari terjadinya duplikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. mewujudkan koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat antar Perangkat Daerah dan Pemerintah Desa
 - d. mewujudkan alat control yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan fungsi pemerintahan, sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi tindakan atau dugaan maladministrasi oleh pejabat publik yang dapat diadukan, yaitu :

- a. penundaan berlarut;
- b. penyalahgunaan wewenang;
- c. bertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak patut;
- d. penyimpangan prosedur;
- e. perbuatan melawan hukum;
- f. korupsi, kolusi dan nepotisme;
- g. intervensi;
- h. lalai atas kewajiban;
- i. tidak kompeten;
- j. pemalsuan;
- k. lain-lain tindakan pejabat publik yang merugikan masyarakat.

BAB IV
SUMBER DAN MANFAAT

Pasal 4

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 bersumber dari:

- a. lembaga-lembaga Negara;
- b. badan/Lembaga/Instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah lain;
- c. badan Hukum;
- d. partai Politik;
- e. organisasi Masyarakat;
- f. media massa; dan
- g. perorangan.

BAB V
PRINSIP, KRITERIA DAN SUBSTANSI

Pasal 5

Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan atas prinsip :

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu proses penerimaan dan tindak lanjut penanganan pengaduan harus terbuka dan memberikan akses kepada masyarakat untuk memantau penyelesaiannya;
- c. koordinasi, yaitu dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat terkait;
- d. efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, akurat, valid, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindaklanjutnya;
- f. obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta dan data atau bukti yang jelas dan valid tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. kerahasiaan, yaitu melindungi dan menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak dan kewajiban professional atau hukum untuk mengungkapkan;
- i. cepat, yaitu setiap pengaduan masyarakat yang masuk harus secepat mungkin ditindaklanjuti atau ditanggapi;
- j. sederhana, yaitu prosedur atau mekanisme penanganan pengaduan masyarakat harus sesederhana mungkin untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan;
- k. informatif, yaitu harus menginformasikan dan mempublikasikan sistem penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan masing-masing;

1. tidak diskriminatif, yaitu pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

Kriteria pengaduan masyarakat yang perlu ditindaklanjuti adalah :

- a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
- b. tidak bersifat diskriminatif;
- c. bersifat konstruktif;
- d. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalanggunaan wewenang, kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
- e. sumbang saran terhadap penyelenggaraan pemerintahan; dan
- f. belum pernah diproses untuk disalurkan.

Pasal 7

Substansi pengaduan masyarakat terdiri dari :

- a. pengaduan masyarakat berkadar pengawasan; dan
- b. pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan

BAB VI MEKANISME PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara :
 - a. Langsung atau secara lisan bertemu muka atau tatap muka, melalui pejabat/petugas pengelola pengaduan;
 - b. Tidak Langsung seperti melalui surat, telepon, email atau media informasi lainnya.
- (2) Pengaduan masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, disampaikan melalui :
 - a. kotak pengaduan/kotak saran di masing-masing Perangkat Daerah;
 - b. line-telepon (0293) 491004 extention bagian humas;
 - c. web-site : www.temanggungkab.go.id;
 - d. web-site dan media sosial masing-masing perangkat daerah/Unit Pelayanan Publik;
 - e. media cetak "Gema Bhumi Phala";
 - f. Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio eRTe FM
 - g. Lembaga Penyiaran Publik Lokal Temanggung TV;
 - h. sms gateway nomor : 085878600900;
 - i. Media Sosial Facebook [pemkab.temanggung](https://www.facebook.com/pemkab.temanggung); atau
 - j. Twitter [@temanggungkab](https://twitter.com/temanggungkab);

BAB VII
PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 9

- (1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan masyarakat pimpinan perangkat daerah membentuk tim pengelola pengaduan masyarakat.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh kepala perangkat daerah
- (3) Tugas tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. menerima dan mencatat setiap pengaduan dari masyarakat;
 - b. memberikan penjelasan dan informasi kepada pelapor/pengadu mengenai penanganan pengaduan yang diterima;
 - c. memeriksa substansi pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat;
 - d. meminta kelengkapan berkas atau dokumen, seperti identitas diri, dan dokumen pendukung lain yang terkait;
 - e. mendokumentasikan secara tertib dan teratur semua pengaduan masyarakat yang diterima; dan
 - f. mengikuti dan mencatat perkembangan penyelesaian setiap pengaduan dan memberitahukannya kepada pengadu.

BAB VIII
ETIKA TIM PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 10

Dalam rangka mengelola pengaduan masyarakat tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 mematuhi etika sebagai berikut:

- a. memberi pelayanan dengan penuh hormat, santun, dan tanpa pamrih;
- b. memberi pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif;
- c. menjaga kerahasiaan identitas pelapor/pengadu sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberi penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani;
- e. menjunjung tinggi azas praduga tidak bersalah; dan
- f. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan sesama pengelola pengaduan masyarakat.

BAB IX
PENATAUSAHAAN DOKUMEN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 11

- (1) Dokumen pengaduan masyarakat yang diterima ditatausahakan dengan cara dicatat dan ditelaah.
- (2) Pencatatan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup data permasalahan pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor, dan lokasi permasalahan sesuai dengan format dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 12

- (1) Penelaahan terhadap pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dilakukan untuk :
 - a. mengidentifikasi permasalahan;
 - b. merumuskan tindak lanjut penanganannya; dan
 - c. menentukan kelompok masalah berdasarkan jenis penyimpangannya.
- (2) Pengelompokan masalah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai kode masalah sebagai berikut :
 01. penyalahgunaan wewenang;
 02. pelayanan masyarakat;
 03. korupsi/pungli;
 04. kepegawaian/ketenagakerjaan;
 05. pertanahan/perumahan;
 06. hukum/peradilan dan HAM;
 07. kewaspadaan nasional;
 08. tatalaksana/regulasi;
 09. lingkungan hidup;
 10. Umum.
- (3) Rincian lebih lanjut pada jenis masalah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (4) Langkah-langkah penelaahan terhadap pengaduan masyarakat adalah :
 - a. mempelajari inti masalah;
 - b. meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi pengaduan masyarakat yang baru diterima; dan
 - c. mempelajari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan substansi masalah.
- (5) Bagi pengelola pengaduan, hasil penelaahan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk disalurkan atau didokumentasikan.
- (6) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) menjadi bahan pertimbangan untuk ditindaklanjuti atau didokumentasikan bagi :
 - a. Inspektorat;
 - b. Perangkat daerah;
 - c. Pemerintah desa.

BAB X
ALUR PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Penyaluran Pengaduan Masyarakat

Pasal 13

Terhadap pengaduan masyarakat berkadar pengawasan, apabila :

- a. substansi pengaduan jelas, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada Pimpinan Perangkat Daerah atau Pemerintah Desa terlapor yang berwenang menangani pengaduan sesuai substansinya dengan tembusan kepada Bupati;
- b. pengaduan masyarakat dinilai penting dan strategis serta berdampak luas dalam lingkup daerah, maka Bupati dapat membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari unsur Perangkat Daerah atau Pemerintah Desa dan Instansi terkait; dan
- c. pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan yang dilakukan oleh aparat di luar Pemerintah Kabupaten Temanggung, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada Aparatur Pengawas Internal Pemerintah Instansi terkait yang berwenang dengan tembusan kepada Bupati.

Pasal 14

Terhadap pengaduan tidak berkadar pengawasan, apabila :

- a. substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan terhadap kebijakan pemerintah daerah, maka surat pengaduan masyarakat menjadi bahan pertimbangan bagi perbaikan kebijakan;
- b. substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan terhadap kebijakan instansi pemerintah di luar pemerintah daerah, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada pimpinan instansi pemerintah terkait sebagai bahan informasi dengan tembusan kepada Bupati; atau
- c. substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan daerah, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada Pimpinan Perangkat Daerah atau Pemerintah Desa yang berwenang sebagai bahan informasi.

Bagian Kedua
Jangka Waktu Penyelesaian

Pasal 15

- (1) Perangkat Daerah atau Pemerintah Desa wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- (2) Perangkat Daerah atau Pemerintah Desa wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Bagian Ketiga
Pelaporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Pasal 16

- (1) Laporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat oleh Pimpinan Perangkat Daerah atau Pemerintah Desa disampaikan ke Pengelola Pengaduan dengan tembusan kepada Bupati;
- (2) Laporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang diselesaikan langsung oleh Perangkat Daerah atau Pemerintah Desa disampaikan kepada Bupati;
- (3) Laporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) oleh Pengelola Pengaduan diinformasikan kepada pelapor/pengadu yang identitasnya jelas.

Pasal 17

Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat dilaporkan kepada Bupati.

Pasal 18

- (1) Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah lainnya tembusannya disampaikan kepada Bupati.
- (2) Hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) oleh pengelola pengaduan atas perintah Bupati dapat disampaikan kepada pelapor/pengadu yang identitasnya jelas.

Bagian Keempat
Bagan Alur

Pasal 19

Bagan alur penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB XI
MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 20

- (1) Bupati secara berkala melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat didelegasikan kepada Sekretaris Daerah.

Pasal 21

- (1) Pengelola Pengaduan berkewajiban menyampaikan laporan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah setiap semester.
- (2) Dalam hal-hal tertentu, Pengelola Pengaduan dapat menyampaikan laporan penyelesaian pengaduan masyarakat kepada Bupati.
- (3) Format laporan semester hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Temanggung
pada tanggal 30 Desember 2016

SEKDA	30/12/16
ASISTEN II/III/III	30/12/16
KABAG HUKUM	30/12/16

BUPATI TEMANGGUNG,


M. BAMBANG SUKARNO

Diundangkan di Temanggung
pada tanggal 30 Desember 2016

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG,


BAMBANG AROCHMAN

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI TEMANGGUNG
 NOMOR 77 TAHUN 2016
 TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
 TEMANGGUNG

PENCATATAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	DATA PENGADUAN				IDENTITAS PELAPOR			IDENTITAS TERLAPOR				ISI/SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT	LOKASI PENGADUAN
	Nomor /Tanggal	Tanggal pengaduan	Kategori	Perihal	Nama	Alamat	Pekerjaan	Nama	NIP	Jabatan	Instansi		
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Keterangan :

1. Diisi nomor urut.
2. Diisi Nomor dan tanggal agenda
3. Tanggal pengaduan
4. Kategori
5. Perihal.
6. Diisi Nama Pelapor
7. Alamat Pelapor
8. Pekerjaan Pelapor.
9. Diisi Nama/NIP Terlapor
10. Alamat Terlapor
11. Jabatan Terlapor
12. Instansi Terlapor.
13. Diisi substansi pengaduan masyarakat
14. Diisi lokasi/tempat yang diadakan

.....
 Pengelola Pengaduan



BUPATI TEMANGGUNG,

 M. BAMBANG SUKARNO

PENGELOMPOKAN BERDASARKAN JENIS PENYIMPANGAN

NO	JENIS MASALAH/PELANGGARAN/PENYIMPANGAN	KODE
1.	2.	3.
01.	Penyalahgunaan wewenang, meliputi:	
	Perbuatan aparaturnya yang merugikan masyarakat	
	Pemaksaan kehendak	
	Tindakan sewenang-wenang	
	Salah kelola	
	Penggunaan fasilitas/barang milik negara	
	Penyalahgunaan wewenang lainnya	
02.	Pelayanan masyarakat, meliputi:	
	Pelayanan pengurusan dokumen/identitas diri	
	Pengurusan perijinan	
	Pelayanan pembayaran gaji/pension	
	Pelayanan pajak dan cukai	
	Pelayanan perindustrian, perdagangan dan koperasi	
	Pelayanan perhubungan	
	Pelayanan transmigrasi	
	Pelayanan pendidikan	
	Pelayanan kesehatan	
	Pelayanan sosial	
	Pelayanan imigrasi	
	Pelayanan perbankan/asuransi	
	Pelayanan kelistrikan	
	Pelayanan telekomunikasi	
	Pelayanan Perlindungan masyarakat	
	Pelayanan lainnya	

1.	2.	3.
03.	Korupsi/pungli, meliputi:	
	Penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara	
	Pemalsuan/pengeluaran fiktif/pembelian barang tidak sesuai dengan spesifikasi	
	Pembelian dengan harga dimahalkan (mark up)	
	Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan anggaran	
	Penjualan atau manipulasi penjualan milik negara	
	Pemotongan anggaran, dana bantuan dan kredit bank	
	Penyalahgunaan anggaran/dana	
	Manipulasi perpajakan dan retribusi	
	Pensimpangan proses pelelangan	
	Pemerasan, penyitaan, komisi hasil penjualan tidak setor	
	Pensimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat	
	Pungutan liar	
	Gratifikasi	
	Korupsi/pungli lainnya	
04.	Kepegawaian/ketenagakerjaan, meliputi:	
	Kepangkatan	
	Jabatan/mutase	
	Gaji/rapel gaji	
	Pensiun/tunjangan	
	Kesejahteraan pegawai	
	SK pegawai	
	Pemalsuan berkas kepegawaian	
	Pelanggaran PP10/1983 jo PP 45/90	
	Disiplin Pegawai Negeri	
	Hubungan kerja kepegawaian (PHK)	
	Penerimaan pegawai baru	
	Tanda jasa dan sejenisnya	
	Ketidakjelasan pekerjaan/non job	
	Permasalahan TKI/TKW	
	Jabatan/kesempatan kerja	

1.	2.	3.
	Masa kerja	
	Norma kerja dan persyaratan kerja	
	Pelanggaran kepegawaian/ketenagakerjaan lainnya	
05.	Pertanahan/perumahan, meliputi:	
	Ganti rugi tanah/tanaman	
	Hak atas tanah	
	Manipulasi tanah	
	Peruntukan tanah/tata ruang	
	Sertifikat tanah	
	Pembebasan tanah	
	Tanah warisan	
	Penggalian tanah/penebangan pohon	
	Tanah yang dijadikan agunan kredit	
	Pembongkaran rumah	
	Pemilikan rumah	
	Hak penghunian rumah	
	Ganti rugi rumah	
	Ijin bangunan (IMB)	
	Sewa menyewa rumah	
	Peruntukan rumah	
	Permasalahan pertanahan/perumahan lainnya	
06.	Hukum/peradilan dan HAM, meliputi:	
	Persengketaan	
	Pelanggaran hukum	
	Pencurian/penadahan	
	Pemalsuan	
	Penipuan	
	Penggelapan	
	Kontrak/perjanjian/akad nikah/cerai	
	Grasi, amnesti, rehabilitasi	
	Peninjauan kembali	
	Kasasi	

1.	2.	3.
	Bandung	
	Eksekusi	
	Barang bukti/lelang	
	Proses hukum (lama, tidak adil)	
	Pelanggaran HAM	
	Permasalahan hukum/peradilan lainnya	
07.	Kewaspadaan Nasional, meliputi:	
	Separatisme	
	SARA	
	Gangguan Kamtibmas	
	Penyelundupan/perdagangan gelap	
	Perjudian/pelacuran	
	Uang palsu	
	Narkoba	
	Kenakalan remaja	
	Perbatasan wilayah	
	Kewaspadaan nasional lainnya	
08.	Tatalaksana/regulasi, meliputi:	
	Pengaturan perdagangan/tata niaga	
	Prosedur dan persyaratan pemilihan kepala Daerah, Kades	
	Penentuan tarif, harga dan sumbangan	
	Pengaturan angkutan darat, laut dan udara	
	Kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/badan usaha	
	Prosedur dan persyaratan keimigrasian	
	Pengalihan/pengembangan status wilayah	
	Prosedur pencairan uang perjalanan/lumpsum pindah kerja	
	Penentuan kepanitian	
	Prosedur pengiriman sekolah ke luar negeri	
	Pengaturan/tatalaksana/regulasi lainnya	

1.	2.	3.
09.	Lingkungan Hidup, meliputi:	
	Pengerusakan tanah/lingkungan	
	Pencemaran udara dan air	
	Kebisingan	
	Perlindungan tanaman	
	Amdal	
	Illegal logging/illegal fishing	
10.	Umum	
	Permohonan bantuan, sumbangan	
	Penyampaian usul/sumbang saran	
	Pelanggaran media massa/elektronik	
	Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya	

SEKDA	20/12/16
ASISTEN I/II/III	20/12/16
KABAG HUKUM	20/12/16

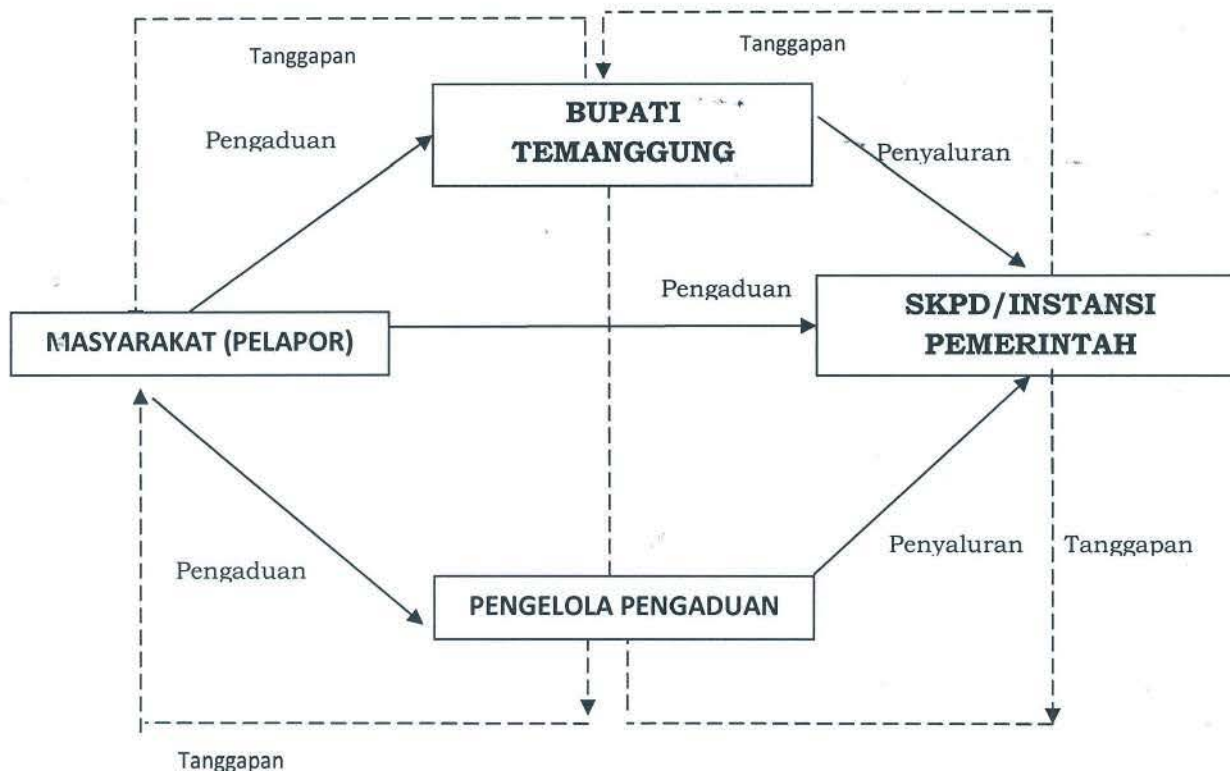
BUPATI TEMANGGUNG,

M. BAMBANG SUKARNO

LAMPIRAN III PERATURAN BUPATI TEMANGGUNG
 NOMOR 77 TAHUN 2016
 TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
 TEMANGGUNG

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



Keterangan:

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui pengelola pengaduan atau langsung kepada Bupati atau instansi terlapor langsung
2. Oleh Bupati disampaikan ke SKPD/instansi yang berwenang menangani, sedangkan oleh pengelola pengaduan disampaikan kepada SKPD/instansi terkait, sedangkan SKPD terlapor yang menerima pengaduan langsung, pengaduan dapat ditangani oleh SKPD/instansi tersebut.
3. Pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada instansi diluar pmda disampaikan kepada instansi yang berwenang sesuai dengan substansi permasalahannya, apabila dianggap strategis dan lintas sektoral dapat dibentuk tim gabungan dari instansi terkait.
4. Dari SKPD/instansi memberikan tanggapan atas pengaduan secara langsung kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas atau lewat pengelola pengaduan serta menyampaikan tanggapan kepada Bupati sebagai laporan.
5. Tanggapan yang berupa hasil penanganan pengaduan masyarakat yang diterima Bupati atau pengelola pengaduan dari SKPD/instansi dapat disampaikan kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas.

SEKDA	30/12/16
ASISTEN T/H/III	30/12/16
K... M...	30/12/16

BUPATI TEMANGGUNG,

 M. BAMBANG SUKARNO

LAPORAN SEMESTER HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO URUT	NO DAN TGL AGENDA PENGADUAN	PELAPOR	TERLAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT			SANKSI				KET
				DALAM PROSES	SELESAI		PP 53/2010	TP/TGR	PIDANA	LAINNYA	
					TERBUKTI	TIDAK TERBUKTI					
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.

Keterangan :

1. Diisi no urutan
2. Diisi no dan tanggal agenda pengaduan
3. Diisi identitas pelapor
4. Diisi identitas terlapor
5. Diisi jika masih dalam proses penyelesaian
6. Diisi jika proses pengaduan selesai dan benar

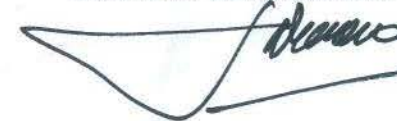
7. Diisi jika proses pengaduan selesai dan tidak benar
8. Diisi jika ada sanksi kedisiplinan pegawai
9. Diisi jika ada sanksi tuntutan perbendaharaan/tuntutan ganti rugi
10. Diisi jika ada sanksi pidana
11. Diisi jika ada sanksi lainnya
12. Keterangan lain jika diperlukan

.....

 Pengelola Pengaduan

SEKDA	30/12/16
ASISTEN H/H/III	30/12/16
KABAG HUKUM	30/12/16

BUPATI TEMANGGUNG,



M. BAMBANG SUKARNO