



BUPATI BOMBANA
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

PERATURAN BUPATI BOMBANA
NOMOR 43 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BOMBANA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI BOMBANA

Menimbang

- a. bahwa untuk menindaklanjuti pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah sehingga pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintah yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme;
- b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- c. bahwa sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas dan dalam rangka intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat, perlu menerbitkan Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bombana dalam bentuk Peraturan Bupati.

Mengingat

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2009 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

3. 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);
4. 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) ;
5. Undang-undang Nomor 29 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bombana, Kabupaten Wakatobi, Kabupaten Kolaka Utara di Propinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4439);
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
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. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2006 tentang Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4654);
10. Undang-Undang Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4503);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;

12. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah terhadap Tindak lanjut hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2007 Nomor 2);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bombana (Lembaran Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2016 Nomor 3);


MEMUTUSKAN :

Menetapkan

: PERATURAN BUPATI BOMBANA TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BOMBANA

Pasal 1

Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Bombana dimaksud adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan ini.



Pasal 2

Pedoman ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Inspektorat Daerah Kabupaten Bombana dalam meningkatkan efektifitas penanganan pengaduan masyarakat secara terpadu, terkoordinasi, dan sinergik sesuai dengan lingkup tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mnegetahuinya, memerinthkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bombana.

Ditetapkan di Rumbia
pada tanggal 5 September 2018

BUPATI BOMBANA,

H. TAFDIL

| PARAF KOORDINASI | | |
|------------------|-------------------|-------|
| NO | UNIT/SATUAN KERJA | PARAF |
| 1 | Idara | |
| 2 | Adviser. III | |
| 3 | Ptt Kabag Hukum | |
| 4 | Inspektur | |
| 5 | IRBAN JC | |

Diundangkan di Rumbia

pada tanggal 5 September 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BOMBANA,

H.BURHANUDDIN A.HS.NOY

BERITA DAERAH KABUPATEN BOMBANA TAHUN 2018 NOMOR

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI BOMBANA
NOMOR : 43 Tahun 2018
TANGGAL: 5 September 2018

PEDOMAN PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BOMBANA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya Pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi adalah diterbitkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Kebijakan tersebut mengarah pada perkembangan akuntabilitas kinerja aparatur.

Sebagai penjabaran lebih lanjut diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara. Peraturan Pemerintah dimaksud, antara lain menjelaskan bahwa yang dimaksud peran serta masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang dilaksanakan dengan mentaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Dengan demikian 2 (dua) hal penting yang perlu diperhatikan adalah :

1. Tindakan hukum terhadap pelaku tindak Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang khusus ditujukan kepada para Penyelenggara Negara dan pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Dengan hak dan kewajiban yang dimiliki, masyarakat diharapkan dapat lebih terbuka dalam melaksanakan kontrol sosial secara optimal terhadap Penyelenggara Negara sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Melalui kedua kebijakan diatas diharapkan dapat menumbuhkan kembangkan hal-hal penting sebagai berikut:

1. Penyelenggara Negara semakin berhati-hati dalam melakukan tugas fungsi dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing sehingga berdampak pada percepatan penurunan prosentase tindak

- penyimpangan yang dewasa ini masih **banyak** terjadi di kalangan Aparatur Negara terutama aparat pemerintah yang ada di Daerah.
2. Melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat utamanya melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat oleh semua unsur aparat negara terutama aparat pemerintah yang ada di daerah melalui siklus penanganan yang dikemas secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergik serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara bertahap keberhasilan menangani pengaduan masyarakat diharapkan dapat mempercepat perwujudan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance). Terutama dalam memberikan pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan kepada masyarakat. Dari analisis data yang dihimpun dari berbagai instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat dan pencermatan terhadap hal-hal tersebut di atas, dipandang perlu Bupati Bombana menerbitkan Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Bombana, sebagai acuan pelaksanaan agar pada tahapan penatausahaan, penanganan dan pemantauan pengaduan masyarakat dapat terselenggara dengan efektif dan efisien serta terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
 2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi jo Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999;
 3. 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);
 4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
 5. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
- 

6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

c. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Inspektorat Daerah Kabupaten Bombana agar dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Dengan adanya pedoman Ini diharapkan pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik (*Good Governance*) dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

d. Sasaran

1. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. terciptanya koordinasi antar lembaga/instansi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
3. Mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Instansi pemerintah Kabupaten Bombana;
4. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap

penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh aparat pemerintah.

e. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup penanganan pengaduan masyarakat yang diterima satuan kerja Pemerintah Kabupaten Bombana yang disampaikan secara tertulis baik melalui surat maupun media elektronik secara jelas dan bertanggung jawab.

f. Pengertian

1. Aparatur Negara, adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintah \ negara yang meliputi aparat kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945;
2. Aparatur Pemerintah Kabupaten Bombana, adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum Pemerintah dan pelayanan masyarakat, di Kabupaten Bombana termasuk aparat Perekonomian Kabupaten Bombana;
3. Penyelenggara Negara, adalah Pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif, atau yudikatif, dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Instansi Pemerintah Kabupaten Bombana adalah Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Bombana;
5. Pengawasan fungsional (wasnal), adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik Intern pemerintah maupun ekstern pemerintah, terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) terkait, adalah APIP yang tugas pokok dan fungsinya melakukan pemeriksaan terhadap obyek pemeriksaan yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan atau atas permintaan

Lembaga Penyidik Tindak Pidana Korupsi/ Instansi lainnya yang terdiri dari BPKP;

7. Inspektorat Jendral Departemen, Inspektorat Utama/Inspektorat LPND, Satuan Pengawasan Intern (SPI) dan Bawasda Propinsi/ Kabupaten/Kota;
8. Pengawasan masyarakat (wamas), adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
9. Pengaduan masyarakat, adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun;
10. Pengaduan berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/ negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;
11. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung Informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
12. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
13. Konfirmasi, yaitu proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan;
14. Klarifikasi, yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan Instansi terkait;
15. Pelapor, adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada instansi pemerintah tertentu;

16. Terlapor, adalah aparat pemerintah atau lembaga tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
17. Tindak lanjut, adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi/ unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat;
18. Partisipasi masyarakat, adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, yang dilaksanakan sesuai dengan norma, hukum, nilai moral, sosial dan budaya yang berlaku dalam masyarakat.

g. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat

Prinsip penanganan pengaduan masyarakat ini merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bombana dalam menangani pengaduan masyarakat. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah :

1. Obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
2. Koordinasi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya;
3. Efektivitas dan efisiensi. bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
4. Akuntabilitas bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
5. Kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang

jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB II

PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bombana dengan tahapan sebagai berikut:

A. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan / pengadministrasian yang berlaku pada Inspektorat Daerah Kabupaten Bombana, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki. Hal-hal yang perlu dicatat pada proses pencatatan pengaduan masyarakat :

1. Data Surat Pengaduan, meliputi :

- Nomor agenda
- Tanggal agenda
- Tanggal surat pengaduan
- Kategori surat
- Perihal

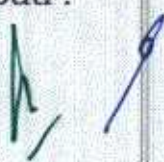
2. Identitas pelapor meliputi:

- Nama
- Alamat
- Kabupaten
- Propinsi
- Pekerjaan
- Kategori Pelapor

3. Identitas terlapor, meliputi :

- Nama
- NIP/NRP
- Alamat
- Jabatan
- Instansi Terlapor
- Kategori Instansi

4. Lokasi kasus, meliputi :

- Desa/Kelurahan
 - Kecamatan i
- 

- Kabupaten
- Propinsi

Contoh format pencatatan / pengadmistrasian. sebagaimana tertera pada lampiran 1. ;

B. Penelaahan

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masaiiah. sebagai berikut :

1. Penyalahgunaan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Korupsi/pungli
4. Kepegawaian/ketenagakerjaan
5. Pertanahan/perumahan
6. Hukum/peradilan dan Hak Azasi Manusia (HAM)
7. Kewaspadaan Nasional
8. Tatalaksana pemerintahan/birokrasi
9. Lingkungan hidup, dan
10. Lain-lain. :

Rincian lebih lanjut pada jenis masalah tersebut dapat dilihat dalam lampiran 2, dan apabila terdapat jenis masalah yang belum tercantum dalam kode jenis masalah tersebut, dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan Instansi masing-masing.

Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat setidaknya tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Merumuskan inti masaiiah yang diadukan;
2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
3. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
4. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti : klasifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu :

a. Berkadar Pengawasan

Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan adalah sebagai berikut :

1. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas dan substansi/materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
2. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor tidak jelas, namun substansi/ materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
3. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi/materi laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
4. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya yang sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan Informasi bagi proses pembuktian.

b. Tidak Berkadar Pengawasan

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Pimpinan Instansi yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan/ kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan!

c. Lain-lain

Pengaduan masyarakat yang identitas pelapor tidak jelas dan atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan dan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya. tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut (deponir) tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

C. Penyaluran

Penyaluran, adalah suatu kegiatan instansi penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-

D. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, satuan kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

BAB III PROSES PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang telah dicatat, ditelaah dan diklasifikasi menurut masalah serta dikelompokkan menurut kategori berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan. Langkah selanjutnya adalah mencari bukti mengenai kebenaran pengaduan masyarakat.

Proses pembuktian pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

A. Konfirmasi dan Klasifikasi

1. Konfirmasi

Tahap-tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi terlapor;
- b. Melakukan komunikasi kepada pimpinan Instansi terlapor;
- c. Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan;
- d. Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.

Hasil dan konfirmasi pengaduan masyarakat berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan keberadaan oknum yang teridentifikasi dalam pengaduan masyarakat, dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atau investigasi yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadukan.

Apabila kesimpulan hasil konfirmasi atas permasalahan menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan atau Investigasi, maka instansi penerima pengaduan melaporkan hasil konfirmasi kepada sumber pengaduan dan pihak-pihak terkait.

2. Klasifikasi

Tahap-tahap kegiatan klasifikasi dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggung jawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;
- b. Perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Penjelasan, dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media massa lainnya.

B. Penelitian/Pemeriksaan

Surat-surat pengaduan setelah melalui tahapan penelaahan dan konfirmasi dapat dilanjutkan dengan kegiatan penelitian/pemeriksaan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten, relevan dan berguna.

Kegiatan penelitian/pemeriksaan ini mengacu kepada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan keblaksanaan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialis/ahli atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.

Tahap-tahap proses pembuktian setidaknya mencakup kegiatan sebagai berikut :

1. Penelitian/pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara :
 - a. Menyusun/menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;
 - b. Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP);
 - c. Menentukan metode pemeriksaan;
 - d. Menentukan waktu/lokasi yang diperlukan;
 - e. Menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan;
 - f. Merumuskan hasil penelitian/pemeriksaan.
2. Hasil penelitian/pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan kepada :
 - a. Pimpinan satuan kerja terlapor;
 - b. Pimpinan satuan kerja penerima pengaduan;
3. Terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting, strategis, berdampak nasional dan lintas sektor, Tim Pemeriksa terdiri dari APIP instansi terkait;
4. Memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada pelapor dan terlapor.

C. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh pejabat yang berwenang atau tim yang ditunjuk melakukan konfirmasi dan klasifikasi, penelitian/pemeriksaan terhadap terlapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditujukan kepada pimpinan instansi atau pejabat pengawasan intern yang berwenang di masing-masing instansi yang bersangkutan dengan tembusan pimpinan instansi terkait.
2. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klasifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
3. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali instansi yang menangani dapat memberikan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Secara berkala (setiap bulan) unit pelayanan publik wajib melaporkan perkembangan; penanganan pengaduan masyarakat yang langsung diterima oleh instansi masing-masing kepada Bupati dengan menggunakan contoh Lampiran 5 dan 6.

BAB IV

TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tindak Lanjut Hasil Penelitian/Pemeriksaan

1. Terhadap Pelapor
 - a. Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang; menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;
 - b. Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, pimpinan Instansi atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor. (Format terlampir)
2. Terhadap Terlapor
 - a. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembaiikan nama baik terlapor;

- b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

B. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Setiap pimpinan instansi pemerintah dapat memanfaatkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, antara lain:

- a. Menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat, sekaligus mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis dan main hakim sendiri oleh masyarakat;
- b. Sebagai salah satu tolok ukur (barometer) untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
- c. Membangun citra aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggungjawab dan jiwa karsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
- d. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek Korupsi. Kolusi dan Nepotisme;
- e. Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah;
- f. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat;
- g. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

C. Pemantauan dan Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Pemantauan

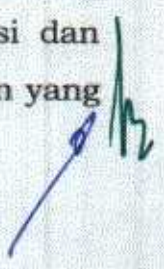
Dalam rangka mengefektifkan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan :

- a. Secara Langsung
 - 1. Pemutakhiran data
 - 2. Rapat-rapat koordinasi teknis
 - 3. Kunjungan ke lapangan/ instansi yang menangani
 - b. Secara Tidak Langsung
 - 1. Melalui komunikasi elektronik
 - 2. Melalui surat menyurat
2. Koordinasi
- Dalam mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan koordinasi secara internal dan eksternal.
- 1. Koordinasi internal
 - a. Antar pejabat/unit kerja di lingkungan instansi masing-masing;
 - b. Antar pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/unit kerja lain di lingkungan instansi tertentu.
 - 2. Koordinasi eksternal Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP)
 - a. Antar pejabat APIP dan atau yang menangani pengaduan masyarakat;
 - b. Antar pejabat APIP dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara;
 - c. Antar pejabat APIP dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan

Pelaksanaan koordinasi eksternal dapat dilakukan dengan membuat Surat Keputusan Bersama (SKB) antara APIP, Aparat Penegak Hukum, pejabat negara yang terkait dan masyarakat.

D. Sanksi

Pimpinan instansi dan atau unit kerja yang menolak pemeriksaan oleh aparat pengawasan fungsional yang berwenang dan atau tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat sebagaimana mestinya dan atau melindungi aparatur yang melanggar aturan dikenakan sanksi administrasi dan atau sanksi lain sesuai ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.



BAB V
PENUTUP

Dengan adanya Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Inspektorat Daerah Kabupaten Bombana ini diharapkan para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Langkah selanjutnya mendorong pimpinan instansi/ unit kerja dalam menindaklanjuti temuan-temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu manajemen intern instansi pemerintah menuju terwujudnya pemerintah yang baik dan bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

BUPATI BOMBANA

| PARAF KOORDINASI | | |
|------------------|-------------------|-------|
| NO | UNIT/SATUAN KERJA | PARAF |
| 1 | Setoran | |
| 2 | Asisten. m | |
| 3 | Pdt. kabag. Hukum | |
| 4 | Inspektur | |
| 5 | IRBAN JL | |

H. TAFDIL