



SALINAN

BUPATI MAMASA
PROVINSI SULAWESI BARAT

PERATURAN BUPATI MAMASA
NOMOR 18 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAMASA,

Menimbang : a. bahwa untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan serta adanya jaminan mutu hasil pengawasan, perlu pedoman pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. 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 Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa dan Kota Palopo di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4186);

4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355) sebagaimana telah Beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2021 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6736);

5. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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), sebagaimana telah beberap kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
8. 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);
9. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 4, Disempurnakan Tambahan Lembaran Negara Nomor 6757);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129);
11. 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor

- 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
13. 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);
 14. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
 17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 nomor 1114);
 18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
 19. Peraturan Daerah Kabupaten Mamasa Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mamasa (Lembaran Daerah Kabupaten Mamasa Tahun 2016 Nomor 161) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mamasa (Lembaran Daerah Kabupaten Mamasa Tahun 2021 Nomor 09).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI MAMASA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Mamasa.
2. Bupati adalah Bupati Mamasa
3. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Mamasa.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Mamasa.
5. Badan Pemeriksa Keuangan yang selanjutnya disingkat BPK adalah Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.
6. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Mamasa yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan intern (*Audit Intern*) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mamasa.
7. APIP lainnya adalah Badan Pengawasan keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal dan Inspektorat Provinsi Sulawesi Barat.
8. Aparatur Sipil Negara yang disingkat ASN adalah Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Kabupaten Mamasa.
9. Perangkat Desa adalah Perangkat Desa dalam wilayah Kabupaten Mamasa.
10. Inspektur adalah Inspektur kabupaten Mamasa.
11. Aparat Penegak Hukum adalah Kejaksaan dan/atau Kepolisian.
12. Pengaduan adalah pengaduan masyarakat yang merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparat Pemerintah Daerah, berupa saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
13. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
14. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah organisasi perangkat daerah pada pemerintah kabupaten Mamasa.
15. Tenaga Ahli adalah organisasi atau perorangan yang menguasai kompetensi tertentu.

16. Auditi adalah obyek yang menjadi target pemeriksaan.
17. Pengelolaan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi pengadministrasi, telaah, pelaksanaan pemeriksaan, pelaporan dan tindak lanjut hasil pemeriksaan.

Pasal 2

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang dilakukan oleh Perangkat daerah, Aparatur Sipil Negara dan perangkat Desa kepada APIP dan/atau Aparat Penegak Hukum .
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat, Whatsaap, Short Massage Service dan email.
- (3) APIP wajib melakukan pemeriksaan atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

BAB II

KRITERIA DAN RUANG LINGKUP PENGADUAN

Pasal 3

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) yang diajukan secara tertulis paling sedikit memuat :
 - 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) Ruang lingkup pengaduan yang menjadi kewenangan APIP, adalah :
 - a. pengaduan atas dugaan penyimpangan penyelenggaraan pemerintah daerah yang dilakukan oleh Perangkat Daerah, Aparatur Sipil Negara dan Perangkat Desa;
 - b. pemeriksaan atas perintah Bupati atau Wakil Bupati; dan
 - c. pemeriksaan atas permintaan BPK dan APIP lainnya serta Aparat Penegak Hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pengaduan yang tidak mematuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak perlu diproses lebih lanjut.

Pasal 4

- (1) Pemeriksaan dilakukan sesuai standar pemeriksaan yang ditetapkan oleh Asosiasi Auditor Internal Pemerintah Indonesia (AAIPI).
- (2) Pemeriksaan bertujuan untuk mendapatkan keyakinan yang memadai atas kebenaran materi pengaduan yang dilaporkan.
- (3) Kesimpulan hasil pemeriksaan harus didukung dengan bukti yang relevan, dan cukup.

BAB III

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

Tata cara penanganan pengaduan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- a. penelaahan pengaduan;
- b. penanganan pengaduan;
- c. pelaporan hasil penanganan pengaduan;
- d. pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan; dan
- e. pengarsipan.

Bagian Kesatu

Penelaahan Pengaduan

Pasal 6

- (1) Untuk melakukan penelaahan terhadap pengaduan, Inspektur wajib membentuk Tim Telaah Pengaduan yang terdiri dari:
 - a. penanggung jawab;
 - b. wakil penanggung jawab;
 - c. pengendali teknis;
 - d. ketua tim; dan
 - e. anggota tim.
- (2) Tim telaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas :
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang terkait;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima.
 - d. melakukan *ekspose internal* atas kesimpulan sementara hasil telaahan pengaduan;
 - e. menyusun laporan hasil telaah pengaduan sebagai dasar pelaksanaan penanganan selanjutnya.
 - f. penanganan lebih lanjut terkait hasil telaah akan diatur

lebih lanjut dengan keputusan inspektur.

Bagian kedua
Penanganan Pengaduan
Pasal 7

- (1) Berdasarkan Laporan Hasil telaah, Inspektur wajib membentuk tim pemeriksa dengan menerbitkan Surat Tugas paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya hasil telaah.
- (2) Susunan Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas :
 - a. penanggung jawab;
 - b. wakil penanggung jawab;
 - c. pengendali teknis;
 - d. ketua tim; dan
 - e. anggota tim
- (3) Tim pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
 - a. melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan;
 - b. mengumpulkan fakta, data dan/atau keterangan yang diperlukan;
 - c. memeriksa perangkat daerah, asn dan perangkat desa yang diduga melakukan pelanggaran administratif serta pihak terkait lainnya;
 - d. meminta keterangan lebih lanjut dari pihak yang melaporkan atau yang mengadukan; dan
 - e. memberikan rekomendasi terkait lebih lanjut hasil pemeriksaan.
- (4) Dalam pelaksanaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c, Tim dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait, APIP lainnya dan Pakar atau Tenaga Ahli sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan.

Pasal 8

Inspektur dapat menugaskan Inspektur Pembantu Pengawasan Bidang lainnya untuk melakukan pemeriksaan atas pengaduan.

Pasal 9

- (1) Apabila dari hasil pemeriksaan terdapat bukti terjadinya tindak pidana umum atau korupsi, maka APIP harus melakukan koordinasi dengan Aparat Penegak Hukum.
- (2) Koordinasi dimaksud pada ayat (1), dilakukan dalam bentuk:

- a. Pemberian informasi;
 - b. Verifikasi;
 - c. Pengumpulan data dan keterangan;
 - d. Pemaparan hasil pemeriksaan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat dimaksud; dan/atau
 - e. Bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam Berita Acara.
- (4) Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Pelaporan Hasil Penanganan Pengaduan

Pasal 10

- (1) Setelah Tim Pemeriksa melakukan proses pemeriksaan harus dilakukan *ekspose internal* secara tertutup sebelum diterbitkannya Laporan hasil Pemeriksaan.
- (2) Tim Pemeriksa wajib menerbitkan Laporan hasil Pemeriksaan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah berakhirnya masa penugasan.
- (3) Laporan hasil pemeriksaan disampaikan kepada :
 - a. BPK;
 - b. BPKP;
 - c. Gubernur selaku Wakil pemerintah pusat;
 - d. bupati;
 - e. auditi.
- (4) Laporan hasil pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati.

Bagian Keempat

Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan

Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah, ASN dan perangkat desa wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan;
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk hasil pemeriksaan yang tidak terkait dengan tuntutan perbendaharaan dan/atau tuntutan ganti rugi dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja

setelah hasil pemeriksaan diterima;

- (3) Selama masa tindak lanjut hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tidak dapat dipidanakan kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) APIP wajib memantau dan melakukan pemuktahiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan;
- (2) Pelaksanaan pemuktahiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Laporan hasil pemantauan wajib dilaporkan secara berkala kepada Bupati.

Bagian Kelima

Pengarsipan

Pasal 13

- (1) Dokumen hasil penanganan pengaduan dikelola dan diamankan secara khusus;
- (2) Pengaturan lebih lanjut mengenai pengelolaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Inspektur.

BAB IV

EVALUASI

Pasal 14

- (1) Inspektur melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan;
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Ketua Tim Evaluasi yang dibentuk oleh Inspektur;
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk survey kepuasan layanan.

BAB V

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 15

Tata cara penanganan pengaduan diatur lebih lanjut dalam pedoman pengawasan berbasis risiko serta Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan dengan keputusan Bupati dan Inspektur.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan
Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita
Daerah Kabupaten Mamasa.

Ditetapkan di Mamasa
pada tanggal, 07 Juli 2022

BUPATI MAMASA,

ttd.

RAMLAN BADAWI

Diundangkan di Mamasa
pada tanggal, 07 Juli 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAMASA,

ttd.

MUHAMMAD SYUKUR

BERITA DAERAH KABUPATEN MAMASA TAHUN 2022 NOMOR 18

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAMASA
KABANG HUKUM dan HAM,



H. ABD. SAMAD, SH., MM

Pangkat : Pembina

NIP : 19690503 200701 1 044

Lampiran : Peraturan Bupati Mamasa

Nomor : 18 Tahun 2022

Tentang : Pedoman Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat
Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Mamasa

FORMAT LAPORAN PENGADUAN

UNIT KERJA :

BULAN :

TAHUN :

NO	TANGGAL ADUAN MASUK	URAIAN ADUAN MASUK	TANGGAL JAWABAN URAIAN	KETERANGAN
1	2	3	4	5
1				
2				
3				
dst				

Mamasa, (tanggal, bulan, tahun)

INSPEKTUR

.....
NIP

BUPATI MAMASA,

ttd.

RAMLAN BADAWI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAMASA
KABUPATEN KUM dan HAM,



H. ABD. SAMAD, SH., MM

Pangkat : Pembina

NIP. : 19690503 200701 1 044