



## BUPATI GORONTALO

### PERATURAN BUPATI GORONTALO

NOMOR 13 TAHUN 2013

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GORONTALO,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan *good governance*, Pemerintah Daerah harus memberikan kesempatan yang luas kepada warga dan masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan;
  - b. bahwa untuk mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan perlu adanya pedoman sebagai acuan dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gorontalo Tahun Anggaran 2013;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3351);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437 sebagaimana telah diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5039);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);

Memperhatikan : 1. Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 3 Tahun 2005 tentang Tugas dan Wewenang Bupati dan Wakil Bupati serta Pejabat Daerah dalam Melaksanakan Tugas Teknis Sehari-hari (Lembaran Daerah Kabupaten Gorontalo Tahun 2005 Nomor 3, Seri E),

sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 26 Tahun 2012 (Berita Daerah Kabupaten Gorontalo Tahun 2012 Nomor 26);

2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO TAHUN ANGGARAN 2013.

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah daerah otonom Kabupaten Gorontalo.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Kepala Daerah adalah Bupati Gorontalo.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, dinas daerah dan Lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan.
5. Peraturan Kepala Daerah adalah Peraturan kepala daerah atau disebut dengan peraturan bupati adalah peraturan yang ditetapkan oleh kepala daerah sebagai pelaksanaan dari peraturan daerah yang bersifat mengatur dan mengikat secara umum.
6. 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 pemerintahan.

- 7. Aparat Pemerintah adalah pegawai di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo.
- 8. Aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo.

Pasal 2

Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gorontalo Tahun Anggaran 2013 sebagaimana tercantum pada lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan ini.

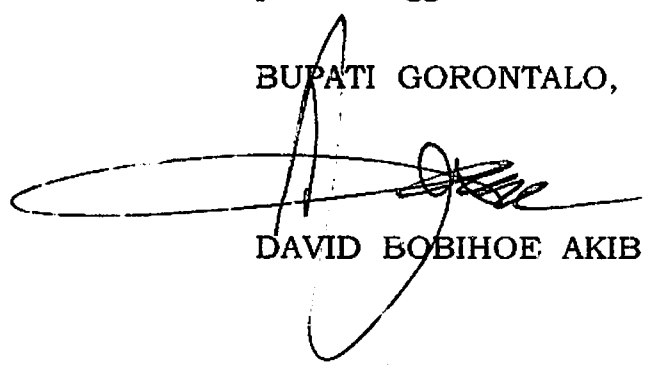
Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Gorontalo.

Ditetapkan di Limboto  
pada tanggal


BUPATI GORONTALO,



DAVID BOBIHOE AKIB

Diundangkan di Limboto  
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN GORONTALO,



HADIJAH U. TAYEB

**LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI GORONTALO**

NOMOR :

TANGGAL :

TENTANG : PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN GORONTALO

---

BAB I  
PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Tata pemerintahan yang baik terkait erat dengan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah *mindset* para birokrat dari bermental penguasa menjadi penguasa yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, karena pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kerjanya.

Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

Dalam rangka memperkuat sistem pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Gorontalo pada tahun 2013 akan membentuk Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat (UPPM). Pembentukan UPM ini diharapkan dapat membantu menangani pengaduan masyarakat tentang penyalahgunaan wewenang, hambatan dalam pelayanan masyarakat, korupsi, kolusi dan nepotisme serta pelanggaran disiplin pegawai.

Melalui pembentukan Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat (UPPM) di atas diharapkan dapat menumbuhkembangkan 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 aparatur pemerintah.
2. Melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat utamanya melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat oleh semua unsur aparatur negara 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 Pemerintah Kabupaten Gorontalo menerbitkan Pedoman Umum Unit Pelayanan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gorontalo, sebagai acuan pelaksanaan baik pada Unit Pelayanan pengaduan maupun pada

masing-masing SKPD, 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 Penyelenggaraan 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);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5039);
5. 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 4594);
6. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Tata Laksana Pelayanan Umum.

9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) instansi Pemerintah.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2005 tentang Tugas dan

Daerah dalam Melaksanakan Tugas Teknis Pemerintahan Sehari-

Seri E), sebagaimana tertera di dalam untuk kedua kalinya dengan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2010 (Peraturan Bupati Kabupaten

#### 1. Maksud

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Masyarakat (UPM) dan SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gorontalo dalam penanganan pengaduan masyarakat agar lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan 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 pemerintahan 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 instansi pemerintah yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;



3. mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo;

4. meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh aparatur pemerintah.

#### E. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Unit Pelayanan Masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung/tidak langsung, secara tertulis/tidak tertulis baik melalui surat maupun media elektronik secara jelas dan bertanggung jawab di wilayah hukum Kabupaten Gorontalo.

#### F. Jenis dan Bentuk Pengaduan

##### 1. Jenis Pengaduan

Tindakan atau dugaan maladministrasi oleh pejabat publik di lingkungan pemerintah daerah yang dapat diadukan antara lain:

- a. Penundaan berlarut
- b. Penyalahgunaan kewenangan
- 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
- k. Lain-lain tindakan pejabat publik yang merugikan masyarakat.

##### 2. Bentuk Pengaduan

Dilihat dari sisi cara penyampaian, pengaduan dapat dikelompokkan dalam 2 (dua) bentuk yaitu:

- a. Pengaduan yang disampaikan dengan cara langsung atau secara lisan melalui temu muka atau tatap muka, baik kepada Pimpinan

Pemerintah Daerah atau pimpinan SKPD atau unit/satuan kerja lain maupun melalui Pejabat/petugas pengelola pengaduan.

- b. Pengaduan yang disampaikan dengan cara tidak langsung, melalui surat atau media lainnya, misal melalui surat, sambungan telepon yang disediakan khusus untuk menerima pengaduan, email atau media informasi lainnya.

#### G. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat

Prinsip penanganan pengaduan masyarakat ini merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat (UPPM) dan SKPD di lingkungan Pemda Kabupaten Gorontalo 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 dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan 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. cepat, artinya setiap laporan atau pengaduan yang masuk harus secepat mungkin ditindaklanjuti atau ditanggapi;
7. sederhana, artinya prosedur atau mekanisme penanganan laporan atau pengaduan masyarakat harus sesederhana mungkin untuk memudahkan masyarakat menyampaikan laporan atau pengaduan;

8. transparan, artinya proses penerimaan dan tindak lanjut penanganannya harus transparan (terbuka) yang memberikan akses masyarakat untuk memantau tindak lanjut penyelesaiannya;

9. akuntabel, artinya laporan atau pengaduan masyarakat harus

memberikan kepastian kepada masyarakat atas tindak lanjut terhadap permasalahan yang diadukan;

10. proporsional, artinya penanganan laporan atau pengaduan masyarakat harus ditangani secara proporsional oleh pejabat/petugas sesuai dengan kapasitas dan kewenangannya masing-masing sesuai peraturan perundang-undangan;

11. informatif; artinya Pimpinan Pemerintah Daerah atau SKPD atau Penyelenggara harus menginformasikan dan mempublikasikan sistem penanganan laporan atau pengaduan masyarakat di lingkungan masing-masing;

12. tidak diskriminatif, artinya laporan atau pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

## **EAB II**

### **PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh Unit Pelayanan Masyarakat (UPM) dengan tahapan sebagai berikut:

#### **A. Pencatatan**

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku 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 pekerjaan
3. Identitas terlapor, meliputi : nama, alamat, jabatan, instansi terlapor
4. Lokasi kasus

#### **B. Penelaahan**

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan di kelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, sebagai berikut:

1. penyalahgunaan wewenang;
2. pelayanan masyarakat;
3. korupsi/pungli;
4. kepegawaian;
5. pertanahan/perumahan;
6. tatalaksana pemerintahan/birokrasi;
7. lingkungan hidup; dan
8. Lain-lain.

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

1. merumuskan inti masalah yang diajukan;
2. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;

3. memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam
4. merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan

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

#### 1. Berkadar Pengawasan

Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan adalah sebagai berikut:

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

#### 2. Tidak Berkadar Pengawasan

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

#### 3. 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 perundangan-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu

dilakukan penanganan lebih lanjut (deponir) tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

### C. Sarana dan Prasarana

Sarana pengaduan diupayakan semaksimal mungkin agar menjadi sarana komunikasi dan penyalur aspirasi masyarakat yang efektif. Sarana ini dapat berupa:

1. Kotak pengaduan/kotak saran;
2. Line-telepon khusus yang disediakan untuk menerima pengaduan masyarakat;
3. Teknologi informasi, seperti web-site, e-mail, sms dan media informasi lainnya yang disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi lingkungan masing-masing daerah;
4. Forum tatap muka dengan masyarakat.

### D. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

1. Untuk mengelola pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan daerah, Pemerintah Daerah dapat:
  - a. Membentuk unit/satuan kerja baru sesuai peraturan perundang-undangan yang mengatur organisasi dan tata laksana yang disesuaikan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - b. Menugaskan salah satu unit kerja di lingkungan SKPD/badan/kantor pelayanan terpadu bagi pemerintah daerah yang telah membentuk badan/kantor pelayanan terpadu, dan atau;
  - c. Membentuk unit/satuan kerja baru sesuai peraturan perundang-undangan.
2. Pimpinan Pemerintah Daerah melalui pimpinan satuan kerja pengelola pengaduan di Propinsi/Kabupaten/Kota dapat mengkoordinasikan penugasan pejabat/petugas pengelola pengaduan di setiap SKPD dan unit/satuan kerja penyelenggara pelayanan publik lainnya untuk menangani pengelolaan pengaduan masyarakat. Tugas dari pejabat/petugas pengelola pengaduan ini antara lain;
  - 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. Dapat meminta kelengkapan berkas atau dokumen yang diperlukan, seperti identitas diri, dan dokumen lain yang terkait;
  - e. Melaporkan dan meneruskan pengaduan yang diterima kepada pimpinan SKPD atau unit/satuan kerja penyelenggara lainnya atau kepada unit pengelola pengaduan untuk memperoleh penanganan;
  - f. Mendokumentasikan secara tertib dan teratur semua pengaduan masyarakat yang diterima;
  - g. Mengikuti dan mencatat perkembangan penyelesaian setiap pengaduan dan memberitahukannya kepada pengadu.
3. Untuk pengaduan masyarakat yang diterima langsung oleh Pimpinan Pemerintah Daerah, penyelesaiannya dapat didelegasikan kepada pimpinan unit/satuan kerja pengelola pengaduan untuk selanjutnya dikoordinasikan lebih lanjut dengan pimpinan SKPD atau pimpinan unit/satuan kerja lain sesuai dengan kewenangannya.

### **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 Klarifikasi**

##### **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 diadakan;
- d. mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.

Hasil dari 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 diadakan.

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. Klarifikasi**

Tahap-tahap kegiatan klarifikasi dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. pengecekan permasalahan yang diadakan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadakan;
- b. perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. penjelasan dapat dilakukan melalui surat dinas.



Surat-surat pengaduan setelah melalui tahapan penelaahan dan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten, relevan dan berguna

prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijaksanaan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat 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-tidaknya mencakup kegiatan sebagai berikut :

1. Penelitian/pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
2. Hasil penelitian/pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh instansi pemeriksa kepada
  - a. pimpinan instansi terlapor;
  - b. pimpinan instansi penerima, pengaduan;
3. Memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada pelapor dan terlapor.

#### C. Pelaporan Hasil Penelitian Pemeriksaan

Laporan penyelesaian pengaduan masyarakat disampaikan kepada Kementerian Dalam Negeri cq. Direktur Jenderal Otonomi Daerah dan Ombudsman Republik Indonesia sedikit-dikitnya 1(satu) kali setiap tahun. Dalam hal-hal tertentu, Pemerintah Daerah juga wajib menyampaikan laporan penyelesaian pengaduan masyarakat kepada kedua instansi tersebut apabila diminta.

## 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 pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- b. Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor.
- c. Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor.

##### 2. Terhadap Terlapor

- a. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor.
- b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

##### 3. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, antara lain:

- a. Tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
- c. Tindakan gugatan perdata;
- d. Tindakan pengaduan perbuatan pidana;
- e. Tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.

#### B. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

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

1. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat, sekaligus mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis dan main hakim sendiri oleh masyarakat.

2. Sebagai salah satu tolok ukur (barometer) untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah.
3. Membangun citra aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dan jiwa karsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
4. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan.
5. Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama pelaksanaan dan laporan pertanggung jawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah.
6. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat.
7. 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.

### a. Koordinasi internal

- 1) antar pejabat/unit kerja di lingkungan instansi masing-masing;
- 2) antar pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/unit kerja lain di lingkungan instansi tertentu.

### b. Koordinasi eksternal Aparat Pengawas Intern Pemerintah

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

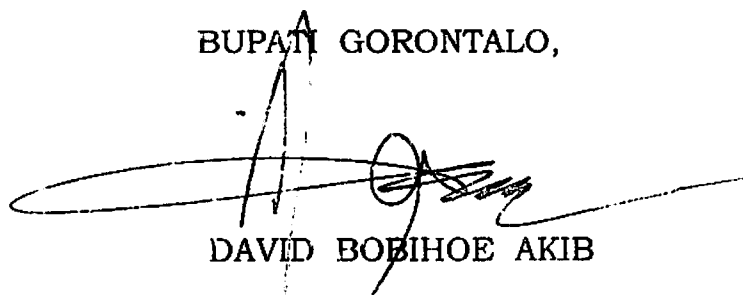
## D. Sanksi

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 Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Pelayanan Masyarakat (UPM) dan Instansi Pemerintah ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Langkah selanjutnya mendorong pimpinan instansi/unit kerja dalam menindaklanjuti temuan-temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu manajemen intern instansi pemerintah menuju terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

BUPATI GORONTALO,



DAVID BOBIHOE AKIB