

BUPATI WAKATOBI
PERATURAN BUPATI WAKATOBI
NOMOR 15 TAHUN 2014

TENTANG

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOBI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI WAKATOBI,

- Menimbang : a. bahwa guna menampung aspirasi pengaduan masyarakat secara terkoordinasi, efektif dan efisien agar tidak terjadi penyimpangan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wakatobi serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, maka perlu dibuat Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wakatobi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wakatobi;
- Mengingat : 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 29 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bombana, Kabupaten Wakatobi dan Kabupaten Kolaka Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4339);
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 dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3373);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
16. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 3);
17. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 4) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2013 Nomor 24);
18. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2013 Nomor 25);
19. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda, Penanaman Modal dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 6) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 26 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda, Penanaman Modal dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2013 Nomor 26);
20. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 8);
21. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2010 Nomor 1);
22. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2010 Nomor 2);

23. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2010 Nomor 3);
24. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dewan Pengurus Korps Pegawai Republik Indonesia Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2010 Nomor 4);
25. Peraturan Daerah Nomor 27 Tahun 2013 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Polisi Pamong Praja Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2013 Nomor 27);
26. Peraturan Bupati Wakatobi Nomor 5 Tahun 2008 tentang Tata Cara Penyusunan, Pengajuan dan Pembahasan Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan Instruksi Bupati di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wakatobi;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOBI.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Wakatobi.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Wakatobi.
3. Bupati adalah Bupati Wakatobi.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Wakatobi.
5. Badan publik adalah Pemerintah Kabupaten Wakatobi beserta perangkatnya, baik yang bersifat struktural maupun fungsional, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Badan Usaha Milik Daerah dan Pemerintahan Desa.
6. Pejabat publik adalah orang yang ditunjuk dan diberi tugas untuk menduduki posisi atau jabatan tertentu pada badan publik.
7. Masyarakat adalah orang perseorangan atau kelompok orang atau badan.
8. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Sarana Layanan Aduan Masyarakat berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
9. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh badan publik, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka

penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

10. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang terkait masalah teknis atau pelayanan masyarakat maupun sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
11. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
12. Kebijakan publik adalah kebijakan yang ditetapkan oleh badan publik.
13. Pelayanan publik adalah semua pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Wakatobi sebagai badan publik.
14. Sikap dan/atau perilaku pejabat publik adalah sikap dan/atau perilaku pejabat publik dalam rangka penyelenggaraan fungsi-fungsi umum pemerintahan yang meliputi pelayanan (*servicing*), pembangunan (*developing*), fasilitasi (*facilitating*), pemberdayaan (*empowering*) dan pengaturan (*regulating*).
15. Pelapor adalah masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Sarana Layanan Aduan Masyarakat.
16. Terlapor adalah pejabat publik dan/atau badan publik yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Maksud penyusunan pedoman penyelenggaraan pengaduan masyarakat adalah :

- a. sebagai acuan bagi badan publik dan petugas pelaksana pelayanan pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kualitas serta menjamin penyediaan informasi dan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- b. sebagai pedoman bagi badan publik dan petugas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat untuk bersikap, bertindak dan berperilaku agar memiliki etika moral yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menangani pengaduan masyarakat;
- c. untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dan perilaku pejabat publik;
- d. untuk menyediakan wadah bagi masyarakat guna menyampaikan pengaduan, baik yang menyangkut pelayanan publik atau kebijakan publik;
- e. untuk mencegah timbulnya berbagai permasalahan yang menyangkut kebijakan publik dan pelayanan publik;
- f. sebagai sarana masyarakat untuk berperan aktif dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pasal 3

Tujuan penyusunan pedoman penyelenggaraan pengaduan masyarakat adalah :

- a. agar masyarakat mendapatkan informasi yang benar, tepat dan akuntabel;
- b. agar pelayanan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi;
- c. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik, benar, efektif dan efisien;
- d. meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- e. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- f. meningkatkan kualitas kebijakan publik.

Pasal 4

Ruang lingkup pengaduan masyarakat meliputi :

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
- d. pelanggaran disiplin pegawai.

BAB III ASAS-ASAS

Pasal 5

Asas-asas pengaduan masyarakat meliputi :

- a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antarpejabat yang berwenang dan badan publik terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan atau 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 menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB IV PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

Pengaduan masyarakat terdiri atas :

- a. pengaduan langsung; dan
- b. pengaduan tidak langsung.

Pasal 7

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dan huruf b disampaikan kepada Sekretariat Sarana Layanan Aduan Masyarakat.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dapat disampaikan secara langsung ke badan publik terkait.

Pasal 8

Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b disampaikan kepada Pemerintah Daerah melalui sarana :

- a. kotak pengaduan;
- b. e-mail;
- c. website;
- d. SMS center.

BAB V SUMBER DAN MATERI PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 bersumber dari :
 - a. perorangan;
 - b. media masa;
 - c. organisasi masyarakat;
 - d. partai politik;
 - e. badan hukum;
 - f. lembaga-lembaga negara; dan
 - g. badan/lembaga/instansi pemerintah dan Pemerintah Daerah.
- (2) Identitas pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dirahasiakan.
- (3) Materi pengaduan mengungkapkan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan dan berisi informasi antara lain :
 - a. masalah yang diadukan;
 - b. siapa yang terlibat;
 - c. dimana hal tersebut terjadi;

- d. kapan hal tersebut terjadi;
- e. bagaimana hal tersebut terjadi;
- f. mengapa hal tersebut terjadi;
- g. bukti awal yang mendukung fakta kejadian seperti foto, rekaman, dokumen atau petunjuk lainnya.

BAB VI
PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 10

- (1) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), tiap-tiap badan publik berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di setiap badan publik dengan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.
- (2) Tiap-tiap badan publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing badan publik dengan menetapkan petugas pelaksana pelayanan.
- (3) Petugas pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (4) Petugas pelaksana pelayanan mempunyai tugas :
 - a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh pelapor melalui :
 - 1. loket pengaduan;
 - 2. e-mail;
 - 3. website;
 - 4. SMS center;
 - 5. kotak pengaduan;
 - 6. ruang penanganan pengaduan.
 - b. melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan yang diterima, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui Sekretariat Sarana Pelayanan Aduan Pengaduan Masyarakat;
 - c. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada Pelapor yang bertindak selaku pelapor untuk pengaduan masyarakat secara langsung dan ke Sekretariat Sarana Layanan Aduan Masyarakat untuk pengaduan secara tidak langsung;
 - e. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
 - f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Bupati baik secara periodik maupun secara insidental apabila dibutuhkan.

Bagian Kesatu
Nilai-Nilai Dasar

Pasal 11

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang menangani pengaduan masyarakat wajib menjunjung nilai-nilai dasar sebagai berikut :

- a. berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- b. integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- d. inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

Bagian Kedua
Kewajiban

Pasal 12

Petugas pelayanan pengaduan masyarakat wajib :

- a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
- b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
- d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
- e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor, dan terlapor;
- f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
- g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

Bagian Ketiga
Larangan

Pasal 13

Petugas pelayanan pengaduan masyarakat dilarang :

- a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;

Hkmssetdawktb 014215

- d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi kelompok maupun golongan.

**Bagian Keempat
Etika**

**Paragraf 1
Etika Terhadap Pelapor**

Pasal 14

Etika petugas pelayanan pengaduan masyarakat terhadap pelapor meliputi :

- a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
- c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
- e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.

**Paragraf 2
Etika Terhadap Terlapor**

Pasal 15

Etika petugas pelayanan pengaduan masyarakat terhadap terlapor meliputi :

- a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
- b. menghormati hak-hak terlapor.

**Paragraf 3
Etika Terhadap Sesama Petugas Pelayanan**

Pasal 16

Etika petugas pelayanan pengaduan masyarakat terhadap sesama petugas pelayanan meliputi :

- a. menjalin kerja sama secara kooperatif dengan badan publik lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
- b. menggalang rasa kebersamaan;
- c. saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi menghargai perbedaan pendapat.

**BAB VII
HAK PELAPOR**

Pasal 17

- (1) Pelapor berhak menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima pelayanan.
- (3) Pelapor berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelapor berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

**BAB VIII
SEKRETARIAT SARANA LAYANAN ADUAN
MASYARAKAT WAKATOBI**

Pasal 18

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah, dibentuk Sekretariat Sarana Layanan Aduan Masyarakat yang berkedudukan di Sekretariat Daerah yang bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Sekretariat Sarana Layanan Aduan Masyarakat memiliki fungsi :
 - a. penjangkaran pengaduan secara pasif maupun proaktif;
 - b. pelaksanaan klarifikasi atas pengaduan yang disampaikan pelapor kepada badan publik terkait;
 - c. penyampaian pengaduan kepada badan publik untuk ditindaklanjuti;
 - d. penerimaan hasil tindak lanjut yang disampaikan oleh badan publik;
 - e. pemantauan atas penanganan pengaduan yang dilakukan oleh badan publik;
 - f. penyampaian hasil tindak lanjut atas pengaduan kepada pelapor;
 - g. pelaksanaan mediasi antara pelapor dengan badan terkait, jika penanganan pengaduan belum memuaskan pelapor;
 - h. pemberian telaahan kepada Bupati guna menyelesaikan pengaduan masyarakat yang tidak berhasil dimediasi;
 - i. penyampaian laporan kepada Bupati setiap 6 (enam) bulan sekali; dan
 - j. menyiapkan bahan laporan penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah yang akan disampaikan kepada Bupati.
- (3) Pembentukan Sekretariat Sarana Layanan Aduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB IX
PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Pencatatan

Pasal 19

Pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung, tertulis/surat dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut :

a. data surat pengaduan meliputi :

1. nomor dan tanggal agenda;
2. tanggal surat pengaduan;
3. kategori;
4. perihal.

b. identitas pelapor meliputi:

1. nama;
2. pekerjaan;
3. alamat;
4. kabupaten;
5. provinsi;
6. kategori pelapor.

c. identitas terlapor meliputi:

1. nama;
2. nip;
3. jabatan;
4. instansi terlapor;
5. alamat;

d. lokasi kasus, meliputi:

1. desa/kelurahan;
2. kecamatan.

Bagian Kedua
Penelaahan

Pasal 20

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah, sebagai berikut :

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. pelayanan masyarakat;
- c. korupsi/pungli;
- d. kepegawaian/ketenagakerjaan;
- e. pertanahan/perumahan;

- f. hukum/peradilan dan Hak Asasi Manusia;
- g. kewaspadaan nasional;
- h. tatalaksana/regulasi;
- i. lingkungan hidup; dan
- j. umum.

Pasal 21

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

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

Pasal 22

Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yaitu:

- a. berkadar pengawasan meliputi :
 - 1. apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenarannya;
 - 2. apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenarannya;
 - 3. apabila substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
 - 4. apabila substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
- b. tidak berkadar pengawasan :
 - 1. apabila substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan Keputusan/kebijakan;
 - 2. apabila substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

Bagian Ketiga Penyaluran

Pasal 23

Penyaluran adalah suatu kegiatan badan publik penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada badan publik yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan

tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keempat Pengarsipan

Pasal 24

- (1) Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu waktu diperlukan.
- (2) Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, badan publik terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.
- (3) Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati.
- (4) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa dan lain-lain) yang tidak terkait, informai sumbangan/bantuan dan lain sebagainya.

BAB X PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu Pemeriksaan

Pasal 25

Tahapan pemeriksaan sebagai pembuktian atas kebenaran pengaduan masyarakat meliputi :

- a. telaahan lanjutan dilakukan sebagai berikut :
 1. mempelajari dan merumuskan permasalahan;
 2. pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan badan publik untuk kasus-kasus yang signifikan;
 3. merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.
- b. kegiatan konfirmasi dilakukan sebagai berikut :
 1. mengidentifikasi terlapor;
 2. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.
- c. kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :
 1. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
 2. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku;

3. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.
- d. hasil pemeriksaan dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus yang memuat :
 1. sumber pengaduan;
 2. materi pengaduan;
 3. data dan fakta yang ditemukan;
 4. analisis;
 5. kesimpulan dan saran.

**Bagian Kedua
Waktu Penyelesaian**

Pasal 26

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.
- (2) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh badan publik tanpa memerlukan koordinasi dengan badan publik lain :
 - a. paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, badan publik penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada pelapor selaku pelapor;
 - b. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, badan publik penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada pelapor selaku pelapor.
- (3) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antarbadan publik :
 - a. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, badan publik penerima pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada pelapor selaku pelapor;
 - b. paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, badan publik penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada pelapor selaku pelapor.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

**Bagian Ketiga
Pelaporan**

Pasal 27

- (1) Tiap-tiap badan publik berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.

- (2) Laporan periodik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Bupati melalui Sekretariat Sarana Layanan Aduan Masyarakat.
- (3) Bentuk/form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat Perlindungan

Paragraf 1 Terhadap Pelapor

Pasal 28

- (1) Pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh badan publik selama proses pembuktian pengaduan masyarakat tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelapor yang memberikan informasi adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh badan publik yang pengaduannya belum ditangani oleh Aparat Penegak Hukum, pelapor diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas pelapor.
- (3) Apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh Aparat Penegak Hukum dan pelapor dijadikan saksi, maka pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.

Paragraf 2 Terhadap Terlapor

Pasal 29

- (1) Pimpinan badan publik atau pejabat publik yang berwenang wajib memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat.
- (2) Pimpinan badan publik atau pejabat publik yang berwenang wajib memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

BAB XI HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu Kegunaan

Pasal 30

Hasil penanganan pengaduan masyarakat dapat digunakan untuk :

- a. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat terhadap jalannya pemerintahan;

- b. menjadi salah satu tolok ukur (barometer) kepercayaan masyarakat terhadap kinerja badan publik;
- c. membangun citra badan publik yang beretika, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dan memiliki jiwa korsa badan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- d. memperbaiki dan mengefektifkan sistem pengendalian intern termasuk pengawasan fungsional, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme;
- e. menumbuhkan kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban disemua jenjang birokrasi pada badan publik;
- f. menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

Bagian Kedua Penyelesaian Hasil Penanganan

Pasal 31

- (1) Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku berupa :
 - a. tindakan administratif;
 - b. tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
 - c. tindakan gugatan perdata;
 - d. tindakan pengaduan perbuatan pidana;
 - e. tindakan penyempurnaan manajemen badan publik yang bersangkutan.
- (2) Pimpinan badan publik atau pejabat publik yang diberi wewenang dapat menyampaikan informasi hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat kepada pelapor.
- (3) Terhadap terlapor penyelesaian hasil pengaduan dilakukan:
 - a. apabila hasil pemeriksaan tidak terbukti kebenarannya, pimpinan badan publik atau pejabat publik yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor;
 - b. apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, pimpinan badan publik atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c. terhadap hasil pemeriksaan penyelesaian hasil pengaduan dilakukan apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai dengan bukti pendukung yang memadai, pimpinan badan publik atau pejabat publik yang diberi wewenang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan;

Bagian Ketiga
Pemantauan Hasil Penanganan

Paragraf 1
Pemantauan

Pasal 32

Pemantuan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan dengan cara :

- a. secara langsung meliputi :
 1. pemutakhiran data;
 2. rapat koordinasi;
 3. monitoring ke badan publik yang menangani.
- b. secara tidak langsung meliputi :
 1. melalui komunikasi elektronik;
 2. melalui surat menyurat.

Paragraf 2
Bukti Penanganan

Pasal 33

Bukti penanganan adalah laporan hasil pemeriksaan dengan melampirkan bukti pendukung.

Paragraf 3
Status Penanganan

Pasal 34

Status penanganan hasil pengaduan masyarakat terdiri dari 2 (dua) klasifikasi yaitu :

- a. status dalam proses apabila permasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan oleh badan publik yang menerima pengaduan masyarakat;
- b. status selesai apabila :
 1. badan publik yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat telah melakukan penanganan dengan bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan; atau
 2. badan publik yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat tidak dapat melakukan proses pemeriksaan kebenaran pengaduan masyarakat karena :
 - a) telah dilimpahkan atau ditangani oleh Aparat Penegak Hukum;
 - b) diluar kewenangan badan publik yang bersangkutan dan disalurkan ke instansi yang berwenang menangani; atau
 - c) berdasarkan pertimbangan teknis pemeriksaan, terhadap kasus pengaduan masyarakat sudah tidak dapat dilakukan pemeriksaan/ditindaklanjuti.

BAB XII
KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 35

Dalam rangka menghindari tumpang tindih pemeriksaan dan mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat, perlu dilakukan koordinasi antara badan publik yang terkait.

BAB XIII
ANGGARAN

Pasal 36

- (1) Dalam rangka mewujudkan kelancaran penanganan pengaduan masyarakat dan agar penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara baik dan benar, perlu didukung dengan anggaran yang memadai.
- (2) Untuk itu setiap pimpinan badan publik wajib menyediakan anggaran untuk penanganan pengaduan masyarakat, yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui badan publik masing-masing.

BAB XIV
SANKSI

Pasal 37

- (1) Pimpinan badan publik 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 administratif dan/atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pimpinan badan publik yang bertanggung jawab menangani pengaduan masyarakat yang tidak melakukan penanganan pengaduan masyarakat dalam waktu 30 (tiga puluh) hari setelah surat pengaduan diterima tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, dikenakan sanksi administratif dan/atau sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Badan publik dapat memberikan sanksi administratif dan/atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada aparatur yang menangani pengaduan masyarakat yang melanggar etika dan standar dalam menangani pengaduan masyarakat.
- (4) Badan publik dapat memberikan sanksi administratif dan/atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada Aparat Pengawasan Interen Pemerintah (APIP) yang tidak benar dalam memberikan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.

**BAB XV
KETENTUAN LAIN-LAIN**

Pasal 38

Pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dan/atau Pengaduan tertulis yang tidak mencantumkan secara jelas nama dan alamat pengirimnya, atau setelah dilakukan penelitian nama dan alamat pengirim ternyata tidak ada maka penanganannya tidak ditangani.

**BAB XVI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 39

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

Pasal 40

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wangi-Wangi
pada tanggal 5 - 6 - 2014

BUPATI WAKATOBI,



HUGUA

Diundangkan di Wangi-Wangi
pada tanggal 5 - 6 - 2014

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN WAKATOBI,



SUDJITON

BERITA DAERAH KABUPATEN WAKATOBI TAHUN 2014 NOMOR 15

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI WAKATOBI
 NOMOR : 15 TAHUN 2014
 TANGGAL : 5 - 6 - 2014
 TENTANG : PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KABUPATEN WAKATOBI

A. REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN BULAN TAHUN DINAS/ BADAN/ KANTOR/
 PERUSAHAAN DAERAH/ UPT/ SEKOLAH

NO	NOMOR REGISTER	TANGGAL TERIMA	DATA PELAPOR	URAIAN PENGADUAN	PETUGAS PENERIMA	HASIL PENANGANAN	KET.

Wangi-Wangi,20..
 KEPALA/ DIREKTUR.....,

Nama.....
 Pangkat
 NIP.

**B. SISTIMATIKA LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT**

DAFTAR ISI

- BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN
BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN
1. UMUM
A. DASAR PEMERIKSAAN
B. WAKTU PEMERIKSAAN
C. SUSUNAN TIM PEMERIKSA
D. NARA SUMBER
E. OBYEK PEMERIKSAAN
2. SUMBER PENGADUAN
3. MATERI PENGADUAN
4. FAKTA YANG DITEMUKAN
5. ANALISIS
BAB III : KESIMPULAN
BAB IV : SARAN
LAMPIRAN :
1.
2.
3.
4.

Wangi-Wangi,.....20..

Mengetahui :

Inspektur Kabupaten Wakatobi,

Tim Pemeriksa,

1. (.....)

Nama.....
Pangkat
NIP.

2. (.....)

3. (.....)

4. (.....)

BUPATI WAKATOBI,



HUGUA