



BUPATI KUBU RAYA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI KUBU RAYA
NOMOR 57 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN DAN PENYELESAIAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUBU RAYA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme perlu peningkatan penanganan/tindak lanjut laporan/ pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Kubu Raya;
- b. bahwa dalam menerima dan memproses pengaduan masyarakat perlu disusun standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kubu Raya di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4751);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);

4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);

Memutuskan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kubu Raya.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Kubu Raya.
4. Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Kubu Raya.
5. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Negeri Mempawah dan Kepolisian Resort Kota Pontianak Kota dan Kepolisian Resort Mempawah beserta jajarannya yang daerah hukumnya meliputi wilayah Kabupaten Kubu Raya.
6. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kabupaten Kubu Raya.
7. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
8. Laporan atau pengaduan masyarakat adalah pemberitahuan secara tertulis dan/atau lisan mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak memenuhi standar pelayanan atau melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Penyelidikan adalah serangkaian tindakan penyelidikan untuk mencari dan menemukan suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak pidana guna menentukan dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan menurut cara yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP).
10. Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah pejabat yang bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.

11. Perangkat Desa atau Penyelenggara atau yang disebut dengan nama lain adalah pejabat yang membantu Kepala Desa dalam bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
12. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.
13. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
14. Unit Penanganan Pengaduan adalah bagian/tim yang khusus dibentuk berdasarkan Keputusan Inspektur untuk melaksanakan tugas menerima, meregistrasi dan memfasilitasi penanganan pengaduan/keluhan yang bersumber dari perseorangan atau lembaga kemasyarakatan.
15. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah suatu upaya dalam rangka menangani berbagai pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik kepada masyarakat.
17. Tim Pemeriksa adalah Auditor (auditor dan P2UPD) yang ditunjuk dan ditugaskan oleh Inspektur untuk melaksanakan tugas pemeriksaan/audit investigasi atas pengaduan/laporan masyarakat.

Pasal 2

Maksud disusunnya SOP Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah adalah sebagai berikut:

- a. untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik sehingga dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, bersih, efektif, efisien, transparan, partisipatif dan akuntabel guna meningkatkan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat.
- b. sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pengelola penanganan pengaduan sehingga terwujudnya persamaan persepsi dan mekanisme penanganan pengaduan; dan
- c. sebagai alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, dan sistem kerja pada pengelola penanganan pengaduan.

Pasal 3

Tujuan SOP Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah adalah:

- a. menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*/pelayanan masyarakat yang baik;
- b. pemerintah dapat mengklasifikasi Pengaduan masyarakat untuk ditindak lanjuti secara sistematis dan terorganisir;

- c. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terciptanya koordinasi yang baik antar instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Pasal 4

Penanganan dan Penyelesaian pengaduan masyarakat berasaskan:

- a. penyelesaian yang cepat dan tuntas;
- b. kepentingan umum;
- c. kepastian hukum;
- d. kesamaan hak;
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. keprofesionalan;
- g. partisipatif;
- h. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- i. keterbukaan/transparansi;
- j. akuntabilitas;
- k. kerahasiaan;
- l. koordinasi;
- m. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- n. ketepatan waktu; dan
- o. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan/efektivitas dan efisiensi.

BAB II

PENYELENGGARAAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Penyelenggaraan penanganan pengaduan meliputi :
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah dan/atau pemerintah desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD);
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat(2) huruf b, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah daerah dan/atau pemerintah desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD);

- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c meliputi:
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda;
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 6

Subyek yang dilaporkan atau diadukan masyarakat meliputi penyelenggara Pemerintahan Daerah yang masih aktif, yaitu :

- a. Bupati dan Wakil Bupati;
- b. Pimpinan dan Anggota DPRD;
- c. ASN Pemerintah Daerah;
- d. Kepala Desa; dan
- e. Perangkat Desa.

BAB III PELAKSANA PENANGANAN PENGADUAN Bagian Kesatu Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 7

- (1) Untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat, dibentuk Unit Penanganan Pengaduan.
- (2) Unit Penanganan Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan.
- (3) Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan dan Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), ditetapkan dengan Keputusan Inspektur dan berkedudukan pada Sekretariat Inspektorat Daerah.

Bagian Kedua

Keanggotaan Unit Penanganan Pengaduan dan Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 8

- (1) Keanggotaan Unit Penanganan Pengaduan terdiri dari 10 (sepuluh) orang, berasal dari aparat dilingkungan Inspektorat Daerah.
- (2) Keanggotaan Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
 - a. Penanggungjawab merangkap anggota;
 - b. Ketua merangkap anggota;
 - c. Wakil ketua merangkap anggota;
 - d. Sekretaris merangkap anggota; dan
 - e. Anggota.

Pasal 9

Keanggotaan Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan terdiri dari 3 (tiga) orang, berasal dari aparat dilingkungan Sekretariat Inspektorat Daerah.



Bagian Ketiga
Tugas dan Wewenang

Pasal 10

- (1) Tugas dan wewenang Unit Penanganan Pengaduan, antara lain:
 - a. menerima, meregister, dan memfasilitasi pengaduan atau keluhan atas ketidakpuasan pelayanan organisasi publik sesuai locus delictinya yang bersumber dari perseorangan/lembaga kemasyarakatan dan/atau permintaan dari Aparat Penegak Hukum;
 - b. mengelola pengaduan secara terpadu dan terstruktur;
 - c. mengklasifikasi pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti secara sistematis dan terorganisir;
 - d. mengklasifikasi issue strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah;
 - e. mempublikasikan penanganan pengaduan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik; dan
 - f. melaporkan proses penanganan pengaduan secara berkala 3 (tiga) bulan sekali kepada Bupati dan/atau Wakil Bupati melalui Sekretaris Daerah serta mempublikasikan melalui wadah/media Pemerintah.
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, Unit Penanganan Pengaduan melakukan koordinasi secara terpusat dan berjenjang termasuk koordinasi dengan instansi terkait lainnya, APHserta Ombudsman.
- (3) Bentuk koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama dengan Kejaksaan dan kepolisian.
- (4) Tugas Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan, antara lain:
 - a. membantu kelancaran pelaksanaan tugas Unit Penanganan Pengaduan dalam menerima, meregister, pengaduan atau keluhan dari masyarakat; dan
 - b. memberikan dukungan administrasi teknis dan dukungan bahan kebijakan kepada Unit Penanganan Pengaduan

Bagian Keempat
Etika dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 11

- (1) Nilai-nilai dasar Unit Penanganan Pengaduan dan Tim Pemeriksa yang menangani pengaduan masyarakat adalah 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; dan
 - d. inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.
 - (2) Kewajiban Unit Penanganan Pengaduan dan Tim Pemeriksa yang menangani pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:
 - 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 yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat/berhenti/alih tugas; dan
 - 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/berhenti/alih tugas.
- (3) Unit Penanganan Pengaduan dan Tim Pemeriksa 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;
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan; dan
 - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

Pasal 12

- (1) Etika 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 perundangan-perundangan;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor; dan
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- (2) Etika terhadap terlapor meliputi :
- a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah; dan
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- (3) Etika terhadap sesama Aparatur Pemerintah, APH, Komisi Pemberantasan Korupsi, Ombudsman dan pemeriksa eksternal yang menangani pengaduan masyarakat meliputi :
- a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menggalang rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat; dan
 - d. *saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.*

BAB IV PELAPORAN PENGADUAN Bagian Kesatu Penerimaan Laporan pengaduan

Pasal 13

- (1) Unit Penanganan Pengaduan menerima laporan pengaduan setiap hari kerja berdasarkan jenis pelayanan pada tempat terjadinya peristiwa yang dilaporkan (*locus delicti*).
- (2) Laporan pengaduan yang diterima oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) diteruskan dan/atau dilaporkan kepada Unit Penanganan Pengaduan Inspektorat Daerah.

Pasal 14

Laporan pengaduan pada setiap pelayanan dapat dilaporkan oleh :

- a. masyarakat sebagai penerima pelayanan;
- b. rekomendasi dan/atau permintaan Ombudsman;
- c. rekomendasi dan/atau permintaan Komisi Pemberantasan Korupsi
- d. permintaan dari APH; atau
- e. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kubu Raya.

Pasal 15

- (1) Laporan pengaduan disampaikan kepada Unit Penanganan Pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (2) Laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan pada hari kerja yakni hari senin sampai dengan hari jumat, mulai jam 09.00 wiba sampai dengan jam 14.00 wiba setiap harinya.

Bagian Kedua Pengaduan

Pasal 16

- (1) Pengaduan yang disampaikan dapat berupa :
 - a. pengaduan langsung;
 - b. pengaduan tidak langsung.
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1)huruf a, dapat berupa:
 - a. pengaduan lisan langsung;
 - b. pengaduan tertulis langsung.
- (3) Dalam hal penyampaian pengaduan lisan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, pengadu melaporkan pengaduannya dan wajib mengisi formulir laporan pengaduan pada Unit Penanganan Pengaduan.
- (4) Pengaduan tertulis langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, memuat:
 - a. data identitas nama dan alamat pelapor atau pengadu lengkap disertai dengan fotocopy KTP atau identitas lainnya;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar;
 - c. pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - d. kelengkapan bukti-bukti permulaan/pendukung antara lain benda/barang dan dokumen yang mendukung laporan/aduan, minimal 2 alat bukti;
 - e. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - f. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (5) Dalam hal pengaduan tertulis, pengadu wajib datang ke Unit Penanganan Pengaduan dan/atau ke Bupati dan/atau ke APH, Komisi Pemberantasan Korupsi, Ombudsman dengan membawa pengaduan tertulis berupa surat dan/atau tembusan surat.
- (6) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya.
- (7) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.
- (8) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat berupa :
 - a. Laporan lisan tidak langsung yaitu pengaduan kepada Unit Penanganan Pengaduan melalui telepon/hotline dengan nomor (0561) 723700; dan
 - b. Laporan tertulis tidak langsung yaitu pengaduan kepada Unit Penanganan Pengaduan yang disampaikan dalam bentuk surat pengaduan melalui e-mail yaitu inspektoratkr@gmail.com.
- (9) Bentuk formulir pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 17

- (1) Setelah menerima pengaduan, petugas penerima pengaduan pada unit penanganan pengaduan wajib memberikan 1 (satu) salinan tanda terima pengaduan kepada pengadu.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Petugas penerima pengaduan melakukan pencatatan dan rekapitulasi atas pengaduan tersebut dalam buku register penerimaan pengaduan.

BAB V PENELITIAN LAPORAN PENGADUAN DAN PEMERIKSAAN

Pasal 18

- (1) Unit Penangan Pengaduan meneliti kelengkapan syarat formal dan syarat materiil dari formulir pengaduan.
- (2) Syarat formil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pihak yang berhak melaporkan;
 - b. waktu pelaporan tidak melebihi ketentuan batas waktu;
 - c. keabsahan laporan yang mencakup kesesuaian tandatangan dalam formulir pengaduan dengan kartu identitas; dan
 - d. tanggal dan waktu.
- (3) Syarat materiil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. identitas pelapor;
 - b. nama dan alamat terlapor;
 - c. peristiwa dan uraian kejadian;
 - d. waktu dan tempat kejadian;
 - e. saksi yang mengetahui peristiwa tersebut; dan
 - f. barang bukti yang diperoleh atau diketahui terkait laporan atau pengaduan, minimal 2 (dua) alat bukti pengaduan.

Pasal 19

Laporan pengaduan yang tidak/belum memenuhi syarat formil dan materiil dikonfirmasi ulang kepada pengadu untuk segera dilengkapi.

Pasal 20

Laporan pengaduan yang telah memenuhi syarat formal dan materiil diteruskan kepada Inspektur dan diteruskan ke Tim Pemeriksa/Pengawas untuk dilakukan Audit Investigasi.

Pasal 21

- (1) Setelah laporan pengaduan memenuhi syarat formal dan materiil, Unit Penanganan Pengaduan melakukan pemberkasan laporan pengaduan.
- (2) Berkas laporan pengaduan diteruskan pada Tim/Petugas Pemeriksa Pengaduan untuk dilakukan pemeriksaan.
- (3) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bersifat rahasia.
- (4) Dalam hal dipandang perlu melalui Keputusan Ketua Unit Penanganan Pengaduan, kerahasiaan kajian dapat dikecualikan.

Handwritten signature or initials in blue ink, possibly reading "RTR".

Pasal 22

- (1) Tim Pemeriksa/Pengawas melakukan Audit Investigasi.
- (2) Dalam proses pemeriksaan laporan pengaduan, Tim Pemeriksa dapat meminta kehadiran pengadu, penyelenggara pelayanan yang diadukan, saksi dan/atau ahli untuk didengar keterangan dan/atau klarifikasinya dibawah sumpah.
- (3) Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :
 - a. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
 - b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan; dan
 - c. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak yang telah diminta penjelasan.
- (4) Keterangan/klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam Berita Acara.
- (5) Bentuk formulir Berita Acara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 23

- (1) Hasil kajian terhadap laporan pengaduan dikategorikan sebagai:
 - a. pelanggaran;
 - b. bukan pelanggaran;
 - c. sengketa pengaduan.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat berupa:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. tindakan yang merugikan masyarakat;
 - c. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan;
 - d. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Sengketa pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan sengketa yang timbul karena adanya:
 - a. perbedaan penafsiran antara para pihak atau suatu ketidakjelasan tertentu yang berkaitan dengan suatu masalah fakta kegiatan, peristiwa, dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. keadaan dimana pengakuan atau pendapat dari salah satu pihak mendapatkan penolakan, pengakuan yang berbeda, dan/atau penghindaran dari pihak lain.

Pasal 24

- (1) Unit Penanganan Pengaduan menindaklanjuti atau tidak menindaklanjuti laporan pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.
- (2) Pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima konfirmasi dari Unit Penanganan Pengaduan.
- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 25

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) huruf a ditujukan kepada Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah.



- (3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b, ayat (4) huruf b dan ayat (5) huruf b, ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.
- (4) Pengaduan terhadap Penyelenggara Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, ditujukan kepada Bupati dan/atau Wakil Bupati dengan tembusan ke Inspektorat Daerah.

Pasal 26

- (1) Tahapan prosedur penanganan pengaduan terdiri dari :
 - a. penyampaian pengaduan masyarakat dan/atau Permintaan dari Aparat Penegak Hukum/Ombudsman/Komisi Pemberantasan Korupsi;
 - b. pengisian formulir untuk pengaduan langsung;
 - c. registrasi/klasifikasi pengaduan;
 - d. penelitian Pengaduan;
 - e. pengumpulan Data awal;
 - f. ekspose awal untuk penyelesaian pengaduan atas permintaan dari Aparat Penegak Hukum/ombudsman/KPK guna penyatuan persepsi, ruang lingkup dan batasan pemeriksaan serta menyampaikan informasi dan/atau dokumen awal;
 - g. pemeriksaan/Audit investigasi;
 - h. ekspose Akhir/Gelar Perkara untuk penyelesaian pengaduan atas permintaan dari Aparat Penegak Hukum/ombudsman/KPK sebelum Laporan Hasil Pemeriksaan/audit investigasi di finalkan;
 - i. penyusunan laporan hasil audit investigasi;
 - j. rekomendasi ke SKPD/Desa/Auditi;
 - k. penyampaian jawaban dari SKPD/Desa/Auditi ke Unit Penanganan Pengaduan;
 - l. mediasi untuk hasil pengaduan karena ada sengketa; dan
 - m. Penyampaian Laporan kepada Bupati dan/atau Wakil Bupati.
- (2) Alur prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 27

- (1) Tim Pemeriksa menyampaikan Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Inspektur Daerah untuk ditandatangani.
- (2) Laporan Hasil Pemeriksaan disampaikan ke Bupati dan/atau Wakil Bupati sebagai laporan atas penyelesaian pengaduan masyarakat.
- (3) Bentuk Laporan Hasil pemeriksaan atas laporan/pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (4) Unit Penanganan Pengaduan melaporkan data statistik penanganan pengaduan melalui Website Resmi Pemerintah Kabupaten Kubu Raya.
- (5) Unit Penanganan Pengaduan membuat laporan penanganan pengaduan tahunan yang berisi analisis mengenai :
 - a. kegiatan yang berkaitan penanganan pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik;
 - b. rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi pengaduan;
 - c. klasifikasi isu strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah;
 - d. publikasi pengaduan melalui sistem informasi pelayanan publik; dan
 - e. efektivitas penanganan pengaduan dan perbaikan yang telah dilakukan.



- (6) Laporan disampaikan kepada Bupati dan didesiminasikan melalui Website Resmi Pemerintah Kabupaten Kubu Raya.
- (7) Format Pelaporan dalam bentuk data statistik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 28

- (1) Perlindungan terhadap Pelapor meliputi :
 - a. pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara 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;
 - b. pelapor yang memberikan informasi adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara yang pengaduannya belum ditandatangani oleh APH, pelapor diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas pelapor;
 - c. apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh APH dan pelapor dijadikan saksi, maka pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.
- (2) Perlindungan terhadap Terlapor meliputi :
 - a. pimpinan instansi pemerintah atau pejabat yang berwenang wajib memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat;
 - b. pimpinan instansi pemerintah atau pejabat yang berwenang wajib memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

BAB VII PEMBIAYAAN

Pasal 29

Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Bupati ini dengan Penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kubu Raya.

Ditetapkan di Sungai Raya
pada tanggal 14 September 2018

BUPATI KUBU RAYA,

RUSMAN ALI

Diundangkan di Sungai Raya
Pada tanggal 14 September 2018
PJ. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA

ODANG PRASETYO
BERITA DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA
TAHUN 2018 NOMOR 58

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI KUBU RAYA
NOMOR 57 TAHUN 2018
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN DAN PENYELESAIAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH

Formulir Pengaduan

- | No. | Uraian | Keterangan |
|-----|---|--------------------------|
| 1. | Nama : | (sesuai KTP) |
| 2. | Alamat :
KTP/Fotocopy) | (sesuai |
| 3. | Yang dilaporkan : | (subyek yang dilaporkan) |
| 4. | Materi yang dilaporkan : | (obyek yang dilaporkan) |
| 5. | Waktu dan tempat yang dilaporkan/ pelayanan : | (Tahun dan dimana) |
| 6. | Bukti-Bukti Pendukung (bukti) | (minimal 2 alat bukti) |

Sungai Raya, 20xx

Tanda Tangan

Pelapor

BUPATI KUBU RAYA,

RUSMAN ALI

Diundangkan di Sungai Raya
Pada tanggal 14 September 2018
Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA

ODANG PRASETYO
BERITA DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA
TAHUN 2018 NOMOR 58

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI KUBU RAYA
NOMOR 57 TAHUN 2018
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN DAN PENYELESAIAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH

KOP OPD

BERITA ACARA PERMINTAAN KETERANGAN/KLARIFIKASI
(RAHASIA)

-----Pada hari ini,tanggal bulan Tahun
..... bertempat di ruang Kabupaten Kubu Raya pada jam
..... WIB kami (tim pemeriksa):

1.
2.
3.

-----Berdasarkan Surat Perintah Tugas Inspektur Nomor :, tanggal
..... mengadakan pemeriksaan sekaligus meminta keterangan terhadap
seorang yang mengaku bernama :, jenis kelamin :,
pekerjaan :

-----Atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh Tim Pemeriksa, yang
bersangkutan memberikan keterangan/jawaban sebagaimana petikan berikut
:

1. Apakah saudara dalam keadaan sehat?

Jawab :

.....

2. Apakah saudara bersedia untuk dimintai keterangan?

Jawab :

.....

3. Sejak kapan saudara bertugas di sebagai?

Jawab :

.....

4. Berapa nomor keputusan tentang Pengangkatan Saudara sebagai
..... ?

Jawab :

.....

5. Apakah saudara tahu terkait tentang apa saudara dipanggil oleh Inspektur
Daerah?

Jawab :

.....

6. Pertanyaan lain yang berhubungan dengan yang dilaporkan dan/atau
yang terkait ?

Jawab :

.....

7. Dst ?

Jawab :

.....

8. Adakah keterangan tambahan yang ingin saudara sampaikan kepada Tim?

Jawab :

.....

9. Apakah keterangan yang saudara berikan kepada Tim dalam keadaan tekanan/paksaan?

Jawab :

.....

10. Apakah saudara berani mengangkat sumpah akan kebenaran keterangan saudara, sesuai dengan agama yang saudara anut?

Jawab :

.....

11. Bila keterangan yang saudara berikan/sampaikan kepada Tim Pemeriksa ternyata tidak benar/palsu, apakah saudara bersedia dituntut secara hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku?

Jawab :

.....

12. Apakah saudara bersedia diminta keterangan kembali jika dikemudian hari diperlukan?

Jawab :

.....

-----Setelah Berita Acara Pemeriksaan ini selesai, kemudian dibacakan ulang kepada yang bersangkutan dan dimengerti serta diakui kebenarannya, ia membubuhkan tanda tangan di bawah ini.

Tim Pemeriksa :

Yang diperiksa/diminta

keterangan

1.

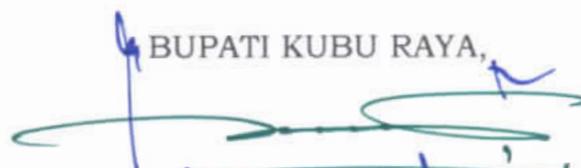
NIP.....

2.

NIP.....

3.

NIP.....

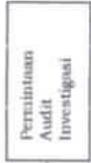
BUPATI KUBU RAYA,

RUSMAN ALI

Diundangkan di Sungai Raya
Pada tanggal 14 September 2018
Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA


ODANG PRASETYO
BERITA DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA
TAHUN 2018 NOMOR 58

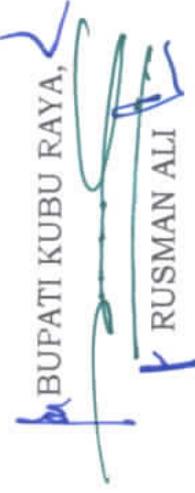
LAMPIRAN III
 PERATURAN BUPATI KUBU RAYA
 NOMOR 57 TAHUN 2018
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN
 DAN PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
 LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH

ALUR DAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Eaku			Ket	
	Unit Pengaduan	Inspektur	Petugas Pengaduan	Tim (Femeriksa)	Irbun wil	APH/KPK/O mbudsmen	Kelengkapan	Waktu		Output
Pelaksanaan Penata Usahaan Surat pengaduan 1. Menerima, mencatat dan mengendahkan surat pengaduan dari masyarakat dan menyampaikan kepada Irsus/Irbun.										Surat Pengaduan yang ditunjukkan ke Bupati dan/atau Inspektorat jelas (identitas jelas, di ttd, 2 alat bukti)
2. Menganalisis laporan/pengaduan, membuat telelaahan ke inspektur (materiil atau non materiil, layak atau tidak layak dilanjutkan)							- Surat Pengaduan - Lembar Disposisi - Buku Agenda - Lembar telaaahan	3 hari	Lembar Disposisi	
3. Meminta dilengkapi syarat laporan/pengaduan							- Lembar Disposisi - Buku Agenda	2 hari	Kelengkapan dokumen pelaporan.	

Handwritten signature or initials in blue ink.

4.	Mengajukan Tim Pemeriksa, Surat Pengawasan	▲					1 hari	Nota Dinas	Dapat langsung diarsipkan jika disposisi inspektur tidak di tindak lanjuti
5.	Menyusun PKP, KKP/worksheet, Surat Tugas, agenda pemeriksaan, metode pemeriksaan, ruang lingkup pemeriksaan, pemeriksaan	[Diagram: Box 1]	[Diagram: Box 2]	[Diagram: Box 3]	[Diagram: Box 4]	[Diagram: Box 5]	7 hari	PKP, KKP/w orkshaheet, Audit Investigasi	
6.	Ekspose Awal dengan APH untuk menyamakan persepsi, ruang lingkup dan tukar menukar data/informasi	[Diagram: Box 6]	[Diagram: Box 7]	[Diagram: Box 8]	[Diagram: Box 9]	[Diagram: Box 10]	1 hari	Notulen hasil Ekspose	
7.	Penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan	[Diagram: Box 11]	[Diagram: Box 12]	[Diagram: Box 13]	[Diagram: Box 14]	[Diagram: Box 15]	3 hari	Draf LHP	
8.	Ekspose akhir dengan APH, terkait hasil pemeriksaan, surat penyampaian hasil pemeriksaan	[Diagram: Box 16]	[Diagram: Box 17]	[Diagram: Box 18]	[Diagram: Box 19]	[Diagram: Box 20]	1 hari	Notulen Ekspose	
9.	Pnyelesaian LHP	[Diagram: Box 21]	[Diagram: Box 22]	[Diagram: Box 23]	[Diagram: Box 24]	[Diagram: Box 25]	1 hari	LHP	LHP 2 rangkap
10.	Mendistribusikan, Mengarsipkan LHP, melaporkan ats seluruh Pengaduan	[Diagram: Box 26]	[Diagram: Box 27]	[Diagram: Box 28]	[Diagram: Box 29]	[Diagram: Box 30]	1 hari	Arsip yang tertib dan aman, bukti penyerahan LHP	Dokumen besifat rahasia/ di pisahkan dalam persaripannya

BUPATI KUBU RAYA,

 RUSMAN ALI

Diundangkan di Sungai Raya
 Pada tanggal 14 September 2018
 Pj SEKRETERIS DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA

 ODANG PRASETYO
 BERITA DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA
 2018 58

LAMPIRAN IV
PERATURAN BUPATI KUBU RAYA
NOMOR 57 TAHUN 2018
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN DAN PENYELESAIAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH

**FORMAT SISTEMATIKA PENYUSUNAN LHPATAS LAPORAN/PENGADUAN
DALAM BENTUK BAB**

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KASUS/KHUSUS
PADA(NAMA YANG MENJADI OBRIK)
TAHUN.....

Nomor LHP	: X.700/...../Inspt-K/201xx
Tanggal	:.....

- a) Bab I : Ringkasan Hasil Pemeriksaan
 - (1) Simpulan Hasil Pemeriksaan
 - (2) Rekomendasi
 - b) Bab II :Uraian Hasil Pemeriksaan
 - (1) Data Umum
 - a. Dasar Pemeriksaan
 - b. Waktu Pemeriksaan
 - c. Susunan Tim Pemeriksa
 - d. Narasumber
 - e. Obyek Pemeriksaan
 - (2) Sumber Pengaduan
 - (3) Materi Pengaduan
 - (4) Fakta yang ditemukan
 - (5) Analisis
 - c) BAB III : Kesimpulan
 - d) BAB IV : Saran/Rekomendasi
- Lampiran
- 1.....
 - 2.....
 - dst

Sungai Raya,.....Tanggal....Bulan....Tahun

An. Bupati Kubu Raya
INSPEKTUR

NAMA LENGKAP

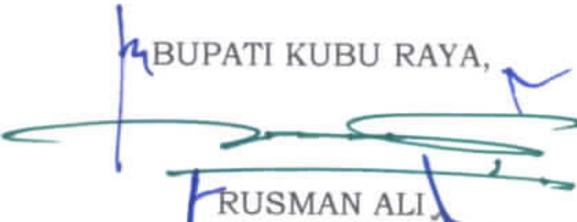
Pangkat
Nip.

Tim Pemeriksa :

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- dst

Diundangkan di Sungai Raya
Pada tanggal 14 September 2018
Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA

ODANG PRASETYO
BERITA DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA
TAHUN 2018 NOMOR 58

BUPATI KUBU RAYA,

RUSMAN ALI

LAMPIRAN V
 PERATURAN BUPATI KUBU RAYA
 NOMOR 57 TAHUN 2018
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
 PENANGANAN DAN PENYELESAIAN
 PENGADUAN MASYARAKAT DI
 LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH

FORMAT LAPORAN UNIT PENANGANAN PENGADUAN

No.	Pengaduan	Status			Rekomendasi Tim Pemeriksa
		Dalam Proses	Selesai	Tidak ditindaklanjuti	
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
dst					

Sungai Raya,.....Tanggal....Bulan ,.....Tahun

INSPEKTUR

NAMA LENGKAP

Pangkat

Nip.

BUPATI KUBU RAYA,

RUSMAN ALI

Diundangkan di Sungai Raya
 Pada tanggal 14 September 2018
 Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA

ODANG PRASETYO
 BERITA DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA
 TAHUN 2018 NOMOR 58