



BUPATI PAMEKASAN

PERATURAN BUPATI PAMEKASAN

NOMOR 38 TAHUN 2011

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI INSTANSI DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI PAMEKASAN,**

- Menimbang** : a. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dimanfaatkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja instansi terutama berkaitan dengan kewajiban melayani masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan untuk efektifitas penanganan pengaduan, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pamekasan;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur ;
2. Undang-Undang Nomor Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 ;

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme ;
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 ;
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi ;
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara ;
7. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 ;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara ;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi ;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah ;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 15 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Rumah Sakit Umum Daerah dan Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pamekasan Tahun 2008 Nomor 3 Seri D) ;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI INSTANSI DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN.

BAB I**KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Aparatur Negara adalah keseluruhan lembaga atau pejabat negara serta pemerintah negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
2. Aparatur Pemerintah adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat, baik di Pusat maupun Daerah termasuk aparatur Perekonomian Negara dan Daerah.
3. Instansi adalah sebutan kolektif untuk Organisasi Perangkat Daerah .
4. Pengawasan fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah, terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Aparat Pengawas Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah aparatur pemerintah yang tugas pokok dan fungsinya melakukan pemeriksaan terhadap

obyek pemeriksaan yang diadakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan/atau atas permintaan Lembaga Penyidik Tindak Pidana Korupsi/Instansi lainnya yang terdiri dari BPKP, Inspektorat Jenderal Departemen, Inspektorat Utama/Inspektorat LPND, Satuan Pengawasan Intern (SPI) dan Inspektorat Provinsi/Kabupaten.

6. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
7. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
8. Pengaduan yang berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.
9. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bersifat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
10. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.

11. Konfirmasi yaitu proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan.
12. Klarifikasi yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
13. Pelapor adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada instansi pemerintah tertentu.
14. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
15. Tindak lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi/unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diajukan oleh masyarakat.
16. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, yang dilaksanakan sesuai dengan norma hukum, nilai moral, sosial dan budaya yang berlaku dalam masyarakat.

BAB II

PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 2

Prinsip penanganan pengaduan masyarakat terdiri dari :

- a. objektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
- b. 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;
- c. efektifitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- d. 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;
- e. kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- f. transparan, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Pengelolaan

Pasal 3

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terdiri dari:

- a. pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. penyaluran; dan
- d. pengarsipan.

Pasal 4

Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a sebagai berikut :

- a. dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan masing-masing instansi, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer sesuai dengan prasarana yang dimiliki;
- b. proses pencatatan meliputi :
 1. data surat pengaduan :
 - a) nomor agenda;
 - b) tanggal agenda;
 - c) tanggal surat pengaduan;
 - d) kategori surat; dan
 - e) perihal.
 2. identitas pelapor :
 - a) nama;
 - b) alamat;
 - c) pekerjaan; dan
 - d) katagori pelapor.

3. Identitas terlapor :
 - a) nama;
 - b) NIP;
 - c) alamat;
 - d) jabatan;
 - e) instansi terlapor; dan
 - f) katagori instansi.
 4. lokasi kasus :
 - a) Kecamatan; dan
 - b) desa/kelurahan.
- c. pengelompokan berdasarkan kode jenis masalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan Bupati ini.

Pasal 5

Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b sebagai berikut :

- a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
- b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
- c. memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
- d. merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan seperti klarifikasi, penelitian atau pemeriksaan dan/atau investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;

e. mengelompokkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat dalam 3 (tiga) katagori :

1. berkadar pengawasan

a) pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas serta subtansi/materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;

b) pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor tidak jelas, tetapi subtansi/materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;

c) pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, tetapi subtansi/materi laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;

d) pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dimana permasalahan yang sama sedang dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

2. tidak berkadar pengawasan

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada pimpinan instansi yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

3. lain-lain

Pengaduan masyarakat dengan identitas pelapor tidak jelas dan/atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadakan dan/atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut (diponer) tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

Pasal 6

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c adalah suatu kegiatan instansi penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada Inspektorat.
- (2) Mekanisme penyaluran pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati ini.

Pasal 7

- (1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.
- (2) Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

Bagian Kedua Petugas Pengelola

Pasal 8

Untuk efektifitas penyampaian dan pengelolaan pengaduan di setiap Organisasi Perangkat Daerah dan Unit Layanan, wajib ditetapkan Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah.

Bagian Ketiga
Sarana Pengaduan

Pasal 9

Untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan, akan dibentuk tromol pos khusus pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pamekasan.

BAB IV
PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 10

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

- a. konfirmasi dan klarifikasi;
- b. penelitian/pemeriksaan; dan
- c. pelaporan hasil penelitian/pemeriksaan.

Pasal 11

Konfirmasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a dilakukan dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

- a. mengidentifikasi terlapor;
- b. melakukan komunikasi kepada pimpinan instansi terlapor;
- c. mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan;
- d. mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung;
- e. menyimpulkan hasil dari konfirmasi pengaduan masyarakat berupa keyakinan mengenai kenyataan keberadaan oknum yang teridentifikasi dalam pengaduan masyarakat, dan perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atau investigasi yang lebih

mendalam atas permasalahan yang dilakukan; dan

- f. melaporkan hasil konfirmasi kepada sumber pengaduan dan pihak-pihak terkait jika kesimpulan hasil konfirmasi atas permasalahan menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan atau investigasi.

Pasal 12

Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a dilakukan dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

- a. pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;
- b. perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- c. penjelasan yang dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media massa lainnya.

Pasal 13

- (1) Penelitian/pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b dilakukan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten, relevan dan berguna dengan mengacu kepada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijaksanaan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat pada setiap instansi penerima pengaduan.
- (2) Untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialisasi/ahli atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan dilakukan dengan tahapan proses pembuktian sebagai berikut :
 - a. penelitian/pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan yaitu dengan cara :

1. menyusun Tim Pemeriksa yang berkompeten;
 2. menyusun program kerja pemeriksaan;
 3. menentukan metode pemeriksaan;
 4. menentukan waktu/lokasi yang diperlukan;
 5. menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan; dan
 6. merumuskan hasil penelitian/pemeriksaan.
- b. hasil penelitian/pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh Inspektorat sebagai instansi pemeriksa kepada :
1. pimpinan instansi terlapor ; dan
 2. pimpinan instansi penerima pengaduan.
- c. terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting, strategis, berdampak nasional dan lintas sektor, Tim Pemeriksa terdiri dari APIP instansi terkait ;
- d. memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada pelapor dan terlapor.

Pasal 14

Pelaporan hasil penelitian/pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. dibuat oleh Inspektorat dan ditujukan kepada Bupati dengan tembusan pimpinan instansi terkait;
- b. disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut; dan
- c. setiap triwulan, Inspektorat wajib melaporkan perkembangan penanganan pengaduan kepada Bupati.

BAB V
JANGKA WAKTU PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 15

Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali instansi yang menangani dapat memberikan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB VI
TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN
PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 16

Tindak lanjut dan pemantauan pengaduan masyarakat dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut :

- a. tindak lanjut hasil penelitian/pemeriksaan;
- b. pemanfaatan hasil penanganan pengaduan masyarakat; dan
- c. pemantauan dan koordinasi tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat.

Pasal 17

Tindak lanjut hasil penelitian/pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a meliputi :

- a. terhadap pelapor
 1. jika hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor; atau
 2. jika hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi

wewenang menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;

3. selama pengaduan masih dalam proses penanganan, pimpinan instansi atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor.

b. terhadap terlapor

1. jika hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor; atau
2. jika hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan.

c. laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, antara lain :

1. tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
2. tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
3. tindakan gugatan perdata;
4. tindakan pengaduan perbuatan pidana; dan/atau
5. tindakan penyempurnaan manajemen instansi.

Pasal 18

Pemanfaatan hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 huruf b adalah untuk :

- a. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat, sekaligus mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis dan

- main hakim sendiri oleh masyarakat;
- b. sebagai salah satu tolok ukur (barometer) untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
 - c. membangun citra aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dan berjiwa korsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat;
 - d. memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme;
 - e. membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah;
 - f. mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat; dan
 - g. menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional, dan demokratis.

Pasal 19

Pemantauan dan koordinasi tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf c meliputi :

- a. pemantauan, yang dapat dilakukan secara :
 - 1. langsung, melalui pemutakhiran data, rapat koordinasi teknis, dan kunjungan ke lapangan atau ke instansi yang menangani; dan/atau

2. tidak langsung, melalui komunikasi elektronik dan surat menyurat;
- b. koordinasi,yang meliputi :
1. koordinasi internal :
 - a) antar pejabat di lingkungan instansi masing-masing; dan/atau
 - b) antara pejabat yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat di instansi yang lain.
 2. koordinasi eksternal APIP :
 - a) antar pejabat APIP dan/atau yang menangani pengaduan masyarakat;
 - b) antara pejabat APIP dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
 - c) antara pejabat APIP dengan aparat penegak hukum; dan/atau
 - d) antara pejabat APIP dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pamekasan
pada tanggal 24 Agustus 2011

 **BUPATI PAMEKASAN,**

KHOLILURRAHMAN

Diundangkan di Pamekasan
pada tanggal 24 Agustus 2011

 **SEKRETARIS DAERAH,**

HADI SUWARSO

BERITA DAERAH KABUPATEN PAMEKASAN TAHUN 2011 NOMOR 32 SERI E

KODE JENIS MASALAH PENGADUAN MASYARAKAT

0100 PENYALAHGUNAAN WEWENANG

- 0101 Penggunaan dana tidak sesuai anggaran
- 0102 Perbuatan aparaturnya yang merugikan masyarakat
- 0103 Pemaksaan kehendak
- 0104 Tindakan sewenang-wenang
- 0105 Salah urus
- 0106 Penggunaan fasilitas/barang milik negara

0200 PELAYANAN MASYARAKAT

- 0201 Tagihan kepada pemerintah
- 0202 Usulan pembangunan proyek
- 0203 Pelayanan pengurusan dokumen/identitas diri
- 0204 Pengurusan perizinan
- 0205 Pelayanan pembayaran gaji/pensiun
- 0206 Pelayanan informasi
- 0207 Pelayanan perpajakan
- 0208 Pelayanan koperasi
- 0209 Pelayanan transportasi
- 0210 Pelayanan transmigrasi
- 0211 Pelayanan pendidikan
- 0212 Pelayanan kesehatan
- 0213 Pelayanan sosial/fasum
- 0214 Pelayanan pengurusan surat tanah
- 0215 Pelayanan perbankan/asuransi
- 0216 Pelayanan kelistrikan
- 0217 Pelayanan telekomunikasi
- 0218 Pelayanan pos
- 0219 Pelayanan air minum
- 0220 Pelayanan Polri

0300 KORUPSI/PUNGLI

- 0301 Penggelapan atau penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara
- 0302 Pemalsuan atau pengeluaran fiktif serta pembelian barang mutu rendah
- 0303 Pembelian dengan harga dimahalkan/manipulasi pengadaan barang/bangunan
- 0304 Pemborosan dalam pengelolaan, pemeliharaan atau sisa anggaran tidak disetor ke Kas Negara

- 0305 Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan proyek
- 0306 Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan koperasi
- 0307 Penjualan atau manipulasi penjualan milik negara, koperasi, dan masyarakat
- 0308 Pemotongan anggaran, dana BUMN, dana bantuan, dana swadaya masyarakat dan kredit bank
- 0309 Penyalahgunaan anggaran/dana/asset koperasi
- 0310 Manipulasi perpajakan, retribusi, rekening, uang konsinyasi
- 0311 Penyimpangan Keputusan Presiden tentang pelelangan
- 0312 Penyelundupan pajak, pemerasan, penyitaan, komisi, hasil penjualan tidak setor
- 0313 Penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat, merugikan masyarakat/konsumen
- 0314 Pungutan liar karena tanpa landasan/dasar hukum atau penyimpangan dari peraturan yang berlaku
- 0315 Pungutan tambahan dalam rangka pemberian pelayanan masyarakat yang memberatkan masyarakat
- 0316 Pungutan dalam bentuk pemotongan gaji, rapel gaji yang mengurangi hak dan memberatkan masyarakat
- 0317 Pungutan yang berkaitan dengan kepegawaian yang dapat berbentuk suap untuk keperluan pengangkatan, kenaikan pangkat, kenaikan jabatan
- 0318 Uang pelicin yang dapat berupa uang sogok atau suap pada pejabat/petugas untuk memperoleh sesuatu (kredit bank atau memenangkan tender)

0400 KEPEGAWAIAN/KETENAGAKERJAAN

- 0401 Kepangkatan
- 0402 Jabatan/mutasi
- 0403 Gaji/rapel gaji
- 0404 Pensiun/tunjangan
- 0405 Kesejahteraan pegawai
- 0406 SK pegawai
- 0407 Pemalsuan berkas kepegawaian
- 0408 Pelanggaran PP 10/1983 jo PP 45/90
- 0409 Disiplin Pegawai Negeri (PP 30/1980)
- 0410 Hubungan kerja pegawai (PHK)
- 0411 Penerimaan pegawai baru
- 0412 Tanda jasa dan sejenisnya
- 0413 Ketidakjelasan pekerjaan/non job
- 0414 Ketenagakerjaan
- 0415 Jabatan/kesempatan kerja
- 0416 Masa kerja
- 0417 Norma kerja dan persyaratan kerja

0500 PERTANAHAN/PERUMAHAN

- 0501 Ganti rugi tanah/tanaman
- 0502 Hak atas tanah
- 0503 Manipulasi tanah

- 0504 Peruntukan tanah/tata ruang
- 0505 Sertifikat tanah
- 0506 Pembebasan tanah
- 0507 Tanah warisan
- 0508 Penggalian tanah/penebangan pohon
- 0509 Tanah yang dijadikan agunan kredit
- 0510 Pembongkaran rumah
- 0511 Pemilikan rumah
- 0512 Hak penghunian rumah
- 0513 Ganti rugi rumah
- 0514 Ijin bangunan
- 0515 Sewa menyewa rumah
- 0516 Peruntukan rumah

0600 HUKUM/PERADILAN DAN HAM

- 0601 Persengketaan
- 0602 Pelanggaran hukum
- 0603 Pencurian/penadahan
- 0604 Pemalsuan
- 0605 Penipuan
- 0606 Penggelapan
- 0607 Kontrak/perjanjian/akad nikah/ceraai
- 0608 Grasi, amnesti, rehabilitasi
- 0609 Peninjauan kembali
- 0610 Kasasi
- 0611 Banding
- 0612 Eksekusi
- 0613 Barang bukti/lelang
- 0614 Proses peradilan (lama/lamban, tidak adil)
- 0615 Tidak tahu adanya keputusan peradilan
- 0616 Penyampaian salinan Putusan/Memori
- 0617 Penyidikan
- 0618 Pelanggaran HAM

0700 KEWASPADAAN NASIONAL, meliputi :

- 0701 Bersih diri/lingkungan
- 0702 SARA
- 0703 Gangguan Kamtibmas
- 0704 Penyelundupan/perdagangan gelap
- 0705 Perjudian/pelacuran
- 0706 Uang palsu
- 0707 Narkoba
- 0708 Kenakalan remaja

0800 TATALAKSANA/BIROKRASI, meliputi :

- 0801 Pengaturan perdagangan tata niaga jeruk, cengkeh, minyak
- 0802 Pengaturan Tebu Rakyat Intensifikasi (TRI)
- 0803 Prosedur dan persyaratan pemilihan Kades
- 0804 Penentuan tarif, harga dan sumbangan
- 0805 Pengaturan angkutan darat, laut, dan udara
- 0806 Kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/badan usaha
- 0807 Prosedur dan persyaratan keimigrasian
- 0808 Pengalihan/pengembangan status wilayah
- 0809 Prosedur pencairan uang perjalanan/lumsum pindah kerja
- 0810 Penentuan kepanitiaan
- 0811 Pengaturan perizinan TKI
- 0812 Prosedur pengiriman sekolah ke Luar Negeri

0900 LINGKUNGAN HIDUP, meliputi :

- 0901 Pengrusakan tanah/lingkungan
- 0902 Pencemaran udara dan air
- 0903 Kebisingan
- 0904 Perlindungan satwa/hewan langka
- 0905 Perlindungan tanaman

1000 Lain-lain, meliputi :

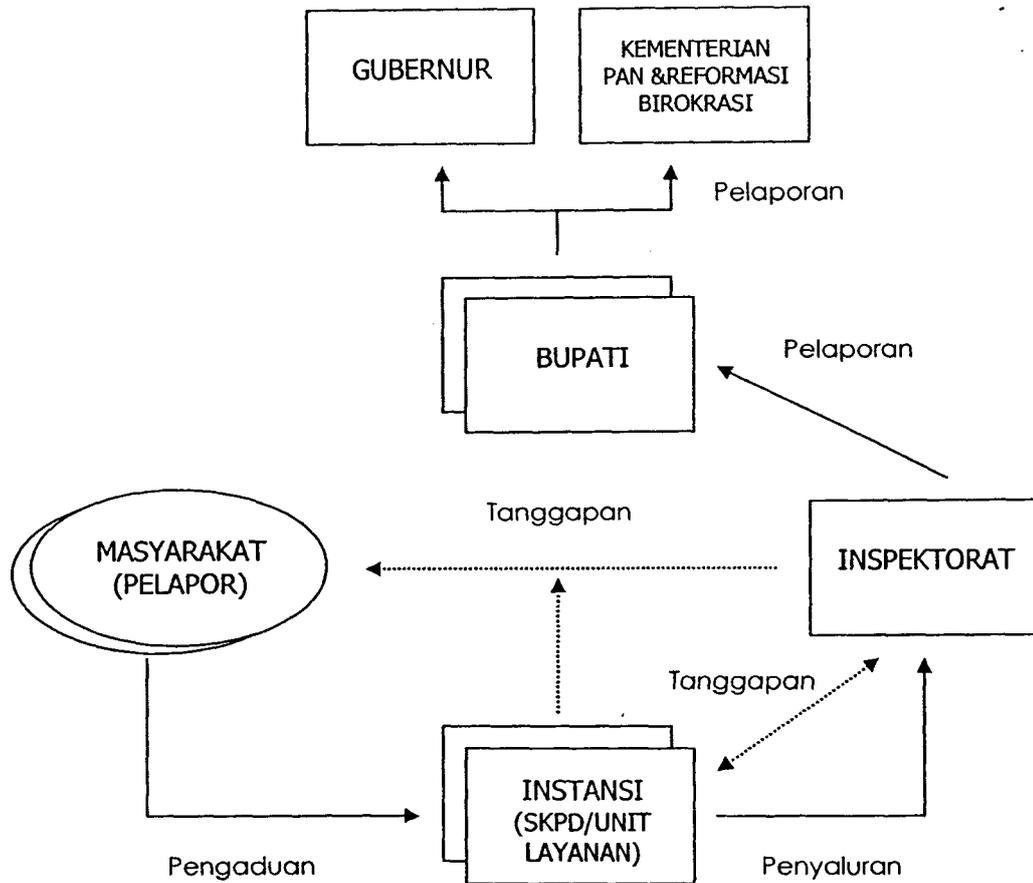
- 1001 Permohonan bantuan, sumbangan
- 1002 Penyampaian usul
- 1003 Permohonan pekerjaan yang sebelumnya belum pernah mengabdikan diri di suatu instansi (tenaga honorer)
- 1004 Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya



BUPATI PAMEKASAN,

KHOLILURRAHMAN

MEKANISME PENYALURAN PENGADUAN MASYARAKAT



KETERANGAN :

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui Tromol Pos atau langsung ke instansi terlapor;
2. Instansi terlapor yang menerima pengaduan menyalurkan pengaduan ke Inspektorat dan bekerja sama menangani pengaduan;

3. Inspektorat menyampaikan tanggapan atas hasil penanganan pengaduan kepada pelapor;
4. Inspektorat menyampaikan laporan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
5. Bupati menyampaikan laporan kepada Gubernur dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

BUPATI PAMEKASAN,

K. H. HILURRAHMAN