



BUPATI MUSI BANYUASIN

PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN BUPATI MUSI BANYUASIN NOMOR 26 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MUSI BANYUASIN,

- Menimbang** :
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintah yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran, dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum Pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. bahwa sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas dan dalam rangka intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat, perlu menerbitkan Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin dalam Peraturan Bupati;
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembara Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi jo Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-undang nomor 31 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 3874);

4. Undang-undang nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58);
6. Peraturan Pemerintah nomor 68 Tahun 1999 tentang Cara Pelaksanaan peran Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pindak Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3955);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negara Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Negara Nomor 13 Tahun 2006 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011, Nomor 310);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Intansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011, Nomor 310);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2016, Nomor 09);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN

Pasal 1

Pedomam Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dalam Lampiran peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi para Pimpinan Instansi Pemerintah di Kabupaten Musi Banyuasin termasuk Badan Usaha/Badan hukum lainnya milik Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dalam meningkatkan efektifitas penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan secara terpadu, terkoordinasi, dan sinergik sesuai dengan lingkup tugas, tanggung jawab, dan wewenangannya masing-masing.

Pasal 3

Segala biaya sebagai akibat dilaksanakannya Peraturan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Musi Banyuasin.

Pasal 4

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sekayu
Pada tanggal 29 Januari 2018

BUPATI MUSI BANYUASIN

DODI REZA ALEX NOERDIN

Diundangkan di Sekayu,
Pada Tanggal 29 Januari 2018

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MUSI BANYUASIN,

H. APRIYADI

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI MUSI BANYUASIN
NOMOR : 26 TAHUN 2018
TANGGAL : 29 JANUARI 2018

PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAHAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya Pemerintah menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi adalah diterbitkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Kebijakan tersebut mengarah pada perkembangan akuntabilitas kinerja aparatur.

Sebagai penjabaran lebih lanjut diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara. Peraturan Pemerintah dimaksud diantara lain menjelaskan bahwa yang dimaksud peran serta masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilaksanakan dengan mentaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Dengan demikian 2 (dua) hal penting yang perlu diperhatikan adalah :

1. Tindakan hukum terhadap pelaku tindak Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang khusus ditujukan kepada para Penyelenggara Negara dan Pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitanya dengan Penyelenggaraan Negara sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
2. Pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Dengan hak dan kewajiban yang dimiliki, masyarakat diharapkan dapat lebih terbuka dalam melaksanakan kontrol sosial secara optimal terhadap Penyelenggaraan Negara sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Melalui kedua kebijakan diatas diharapkan dapat menumbuhkembangkan hal-hal penting sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan Negara semakin berhati-hati dalam melakukan tugas, fungsi dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing sehingga berdampak pada percepatan penurunan prosentase tindak penyimpangan yang dewasa ini banyak terjadi di kalangan Aparatur Negara terutama aparatur Pemerintah yang ada di Daerah.
- b. Melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat utamanya melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat oleh semua unsur aparatur Negara terutama aparatur Pemerintah yang ada di daerah melalui siklus penanganan yang dikemas secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergi serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara bertahap keberhasilan menangani pengaduan masyarakat diharapkan dapat mempercepat perwujudan penyelenggaraan pemerintah yang baik (*Good Governace*) terutama dalam memberikan pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan kepada masyarakat.

Dari analisis data yang dihimpun dari berbagai instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat dan pencermatan terhadap hal-hal tersebut di atas , dipandang perlu Bupati Musi Banyuasin menertibkan Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin, sebagai acuan pelaksanaan di masing-masing instansi Pemeintah Kabupaten Musi Banyuasin termasuk badan usahan / Badan Hukum lainnya milik Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin, agar pada tahapan penatausahaan, penanganan dan pemantauan pengaduan masyarakat dapat terselenggara dengan efektif dan efisien serta terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1959 tentan Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembara Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-undang nomor 31 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 3874);
4. Undang-undang nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58);
6. Peraturan Pemerintah nomor 68 Tahun 1999 tentang Cara Pelaksanaan peran Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3955);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negara Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Negara Nomor 13 Tahun 2006 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011, Nomor 310);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Intansi Pemerintah
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011, Nomor 310);

13. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2016, Nomor 09)

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pedoman ini dimaksud sebagai acuan bagi instansi pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin termasuk BUMD agar dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat lebih terkordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Dengan adanya pedoman ini diharapkan pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik (*Good Governace*) dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

D. Sasaran

1. Terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat secara tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Terciptanya koordinasi antar lembaga/instansi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat.
3. Mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dilingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.
4. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam mendukung Kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat oleh aparatur pemerintah.

E. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup penanganan pengaduan masyarakat yang diterima Perangkat Daerah (PD) Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin termasuk BUMD yang disampaikan secara tertulis baik melalui surat maupun media elektronik secara jelas dan bertanggung jawab.

F. Pengertian

1. Aparatur Negara, adalah keseluruhan lembaga dan pejabat Negara serta pemerintah Negara 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 Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin adalah Perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintah dan pelayanan masyarakat di Kabupaten Musi Banyuasin.
3. Penyelenggaraan Negara adalah Pejabat Negara menjalankan fungsi eksekutif, legislatif atau yudikatif dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
4. Instansi Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin Adalah Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin;
5. Pengawasan fungsional (wasnal) adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas 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 yang berlaku.
6. Aparat pengawas Intern Pemerintah (APIP) terkait adalah APIP yang tugas pokok dan fungsinya melakukan pemeriksaan terhadap objek pemeriksaan yang diadakan sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku, dan atau atas permintaan Lembaga Penyidik Tindak Pidana Korupsi/Instansi lainnya yang terdiri dari BPKP, Inspektorat Jenderal Departemen, Inspektorat Utama/Inspektorat LPND Satuan Pengawas Intern (SPI);
7. Pengawas masyarakat (wamas), adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah;
8. 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;
9. Pengaduan berkadar pengawas adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur Negara yang mengakibatkan kerugian masyarakat/Negara dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan;

10. Pengaduan tidak berkadar pengawasan , adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstrutik dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
11. Penanganan Pengaduan Masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelahaan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
12. Konfirmasi, yaitu proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan;
13. Klarifikasi, yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
14. Pelapor adalah individu atau kelompok menyampaikan pengaduan tertulis kepada instansi pemerintah tertentu;
15. Terlapor, adalah aparatur pemerintah atau lembaga tertentu yang diduga terlapor melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
16. Tindaklanjuti, adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi/unit kerja yang berwenag atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat;
17. 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 dan budaya yang berlaku dalam masyarakat.

G. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat

Prinsip penanganan pengaduan masyarakat ini merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh setiap instansi pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah :

1. Obyektifitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
2. Koordinasi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalah dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya;

3. Efektifitas dan efisien, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga waktu dan biaya;
4. Akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindaklanjutnya harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
5. Kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara berhati-hati dan dijaga kerahasiannya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku;
6. Transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku;

BAB II

PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh unit kerja pada instansi masing-masing dengan tahapan sebagai berikut :

A. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan masing-masing instansi dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki.

Hal-hal yang diperlukan pencatatan pengaduan masyarakat :

1. Data Surat pengaduan, meliputi :

- Nomor Agenda
- Tanggal agenda
- Tanggal surat pengaduan
- Kategori surat
- Perihal

2. Identifikasi pelapor meliputi :

- Nama
- Alamat
- Kabupaten
- Propinsi
- Pekerjaan
- Kategori Pelapor

3. Identifikasi terlapor, meliputi :

- Nama
- NIP/NRP
- Alamat
- Jabatan
- Instansi Terlapor
- Kategori Instansi

4. Lokasi Kasus, meliputi :

- Desa/Kelurahan
- Kecamatan
- Kabupaten
- Propinsi

Contoh format pencacatan/pengadministrasian, sebagaimana tertera pada lampiran 1.

B. Penelaahan

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

01. Penyalahgunaan wewenang
02. Pelayanan masyarakat
03. Korupsi/pungli
04. Kepegawaian/ketenagakerjaan
05. Pertanahan/perumahan
06. Hukum/peradilan dan Hak Azasi Manusia (HAM)
07. Kewaspadaan Nasional
08. Tatalaksanaan pemerintahan/birokrasi
09. Lingkungan hidup, dan
10. Lain-lain

Rincian lebih lanjut pada jenis masalah tersebut dapat dilihat dalam lampiran 2, dan apabila terdapat jenis masalah yang belum tercantum dalam kode jenis masalah tersebut, dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan Instansi masing-masing.

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

1. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
3. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitanya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
4. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan seperti: klasifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

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

1. Berkadar Pengawasan

Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan adalah sebagai berikut :

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

2. Tidak Berkadar Pengawasan

pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Pimpinan Instansi yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

3. Lain-lain

Pengaduan masyarakat yang identitas pelapor tidak jelas dan atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan dan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut (deponir) tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

C. Penyaluran

Penyaluran adalah suatu kegiatan instansi penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi 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. Mekanisme penyaluran pengaduan masyarakat dapat dilihat pada lampiran 3.

Dalam usaha pemberdayaan partisipasi masyarakat khususnya di bidang pengawasan dan idensifikasi penanganan pengaduan masyarakat diharapkan disetiap instansi dan unit pelayanan masyarakat menangani secara administratif atas setiap pengaduan masyarakat, baik diterima yang diterima langsung dari masyarakat, maupun yang disalurkan dari instansi lainnya. Tugas tugas penyelesaian pengaduan masyarakat diproses berdasarkan jenjang/hirarki kewenangan serta tanggung jawab, dengan mempertimbangkan muatan masalah dan obyek terlapornya, yaitu :

1. Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran oleh oknum aparatur pemerintah berupa dugaan terjadinya penyalahgunaan wewenang, indisipliner termasuk sikap arogansi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, Pemborosan/manipulasi keuangan Negara dan atau sumber daya lainnya serta penyimpangan lainnya yang dapat merugikan masyarakat Negara dan daerah, maka penyaluran ditunjukkan kepada Aparat Pengawasan Fungsional agar segera dapat ditangani.
2. Apabila obyek terlapor bukan aparatur pemerintah dan permasalahan yang disampaikan menyangkut manipulasi, korupsi, stabilitas keamanan dan tindakan sejenis yang mengakibatkan kerugian Negara/daerah maupun menimbulkan keresahan kepada masyarakat dan atau membahayakan Negara/daerah, maka penyalurnya ditujukan kepada pimpinan satuan kerja teknis terkait, dengan tembusan kepada Kepala Aparat Pengawasan Fungsional.
3. Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran dan atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka satuan kerja penerima wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada satuan kerja yang menyalurkan/mengirimkannya, agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya.

Satuan kerja yang berwenang menangani pengaduan masyarakat dapat dilihat pada lampiran 4.

D. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksud untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpangan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, satuan kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

BAB III

PROSES PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang telah dicatat, ditelaah dan diklasifikasikan menurut masalah serta dikelompokkan menurut kategori berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan. Langkah selanjutnya adalah mencari bukti mengenai kebenaran pengaduan masyarakat.

Proses pembuktian pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melakukan kegiatan-kegiatan, sebagai berikut :

A. Konfirmasi dan Klasifikasi.

1. Konfirmasi

Tahap-tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. mengidentifikasi terlapor
- b. melakukan Komunikasi kepada pimpinan instansi terlapor.
- c. Mencari informasi tambahan dari sumber lain alias permasalahan yang diadakan.
- d. mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai pendukung.

Hasil dan Konfirmasi pengaduan masyarakat berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan keberadaan oknum yang teridentifikasi dalam pengaduan masyarakat dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atau investigasi yang mendalam atas permasalahan yang diadakan.

Apabila kesimpulan hasil konfirmasi atas permasalahan menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan atau investigasi, maka instansi penerima pengaduan melaporkan hasil konfirmasi kepada sumber pengaduan dan pihak-pihak terkait.

2. Klasifikasi

Tahap-tahap kegiatan klasifikasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Pengecekan permasalahan yang diadakan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggung jawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadakan;
- b. Perumusan Kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

- c. Penjelasan, dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media masa lainnya.

B. Penelitian/Pemeriksaan

Surat-surat pengaduan setelah melalui tahapan penelaahan dan konfirmasi dapat dilanjutkan dengan kegiatan penelitian/pemeriksaan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten, relevan dan berguna.

Kegiatan Penelitian/Pemeriksaan ini mengacu kepada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijaksanaan untuk intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialis/ahli atau bukti-bukti lainnya yang mengenai kebenaran permasalahan.

Tahap-tahap proses pembuktian setidaknya-tidaknya mencakup kegiatan sebagai berikut :

1. Penelitian/pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggung jawabkan, yaitu dengan cara :
 - a. Menyusun/menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;
 - b. Menyusun Program kerja Pemeriksaan (PKP);
 - c. Menentukan metode pemeriksaan;
 - d. Menentukan waktu/lokasi yang diperlukan;
 - e. Menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan;
 - f. Merumuskan hasil penelitian/pemeriksaan.
2. Hasil Penelitian/pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan kepada;
 - a. Pimpinan satuan kerja terlapor;
 - b. Pimpinan satuan kerja penerima pengaduan;
3. Terhadap Pengaduan masyarakat yang dinilai penting, strategis, berdampak nasional dan lintas sektor, Tim Pemeriksa terdiri dari APIP instansi terkait.
4. Memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada pelapor dan terlapor.

C. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh pejabat yang berwenang atau tim ditunjuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan terhadap terlapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditujukan kepada pimpinan instansi atau pejabat

pengawasan intern yang berwenang di masing-masing instansi yang bersangkutan dengan tembusan pimpinan pimpinan terkait.

2. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klasifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
3. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali instansi yang menangani dapat memberikan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Secara berkala (setiap bulan) unit pelayanan publik wajib melaporkan perkembangan penanganan pengaduan masyarakat yang langsung diterima oleh instansi masing-masing kepada Bupati dengan menggunakan contoh Lampiran 5 dan 6.

BAB IV

TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tindak Lanjut Hasil Penelitian/Pemeriksaan

1. Terhadap Pelapor

- a. Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;
- b. Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, pimpinan Instansi atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor (Format terlapor).

2. Terhadap Terlapor

- a. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor;
- b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

B. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

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

1. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat, sekaligus mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis dan main hakim sendiri;
2. sebagai salah satu tolak ukur (barometer) yang mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
3. Membangun citra aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan bertanggung jawab dan jiwa karsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
4. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dan pengoorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

5. Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah;
6. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat;
7. Menegakan hukum dan keadilan secara tertib, profesional dan demokrasi;

C. Pemantauan dan Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat.

1. Pemantauan

Dalam rangka, mengefektifkan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan;

a. Secara langsung

- 1) Pemuktahiran Data
- 2) Rapat-rapat koordinasi teknis
- 3) Kunjungan ke lapangan/instansi yang menangani

b. Secara Tidak Langsung

- 1) Melalui komunikasi elektronik
- 2) Melalui Surat menyurat

2. Koordinasi

Dalam mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan koordinasi secara internal dan eksternal.

a. Koordinasi Internal

- 1) Antar pejabat/unit kerja dilingkungan instansi masing-masing;
- 2) Antar pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/unit kerja lain dilingkungan instansi tertentu.

b. Koordinasi eksternal

- 1) Antar pejabat APIP dan atau yang menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Antar pejabat APIP dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara;
- 3) Antar pejabat APIP dengan masyarakat dan Organisasi kemasyarakatan.

Pelaksanaan koordinasi eksternal dapat dilakukan dengan membuat Surat Keputusan Bersama (SKB) antara APIP, Aparat Penegak Hukum, Pejabat Negara yang terkait dan Masyarakat.

D. Sanksi

Pimpinan Instansi dan atau unit kerja yang menolak pemeriksaan oleh Aparat Pengawasan Fungsional yang berwenang dan atau tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat sebagaimana mestinya dan melindungi aparat yang melanggar atauran hukum dikenakan sanksi administrasi dan atau sanksi sesuai ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV

PENUTUP

Dengan adanya Pedoamn Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin ini diharapkan para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat di masing-masing instansi pemerintah baik di pusat Maupun di daerah dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Langkah selanjutnya mendorong pimpinan instansi/unit kerja dalam menindaklanjuti temuan-temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu manajemen intern instansi pemerintah menuju terwujudnya pemerintah yang baik dan bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Sekayu, 29 Januari 2018

BUPATI MUSI BANYUASIN

DODI REZA ALEX NOERDIN