



**BUPATI PESISIR SELATAN
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**PERATURAN BUPATI PESISIR SELATAN
NOMOR 7 TAHUN 2019**

TENTANG

**PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP INSTANSI PEMERINTAH DAERAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PESISIR SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi kolusi dan nepotisme;
- b. bahwa untuk penanganan pengaduan masyarakat perlu menetapkan pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat terhadap instansi Pemerintah Daerah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Instansi Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25) Jis Undang-Undang Drt. Nomor 21 Tahun 1957 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 77) Jo Undang-Undang Nomor 58 Tahun 1958 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1643);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari.

- Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 7. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5495);
 8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
 10. 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 Tahun 2000 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
 12. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
 13. 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);
 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

16. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
17. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
19. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP INSTANSI PEMERINTAH DAERAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati/Wakil Bupati adalah Bupati/Wakil Bupati Pesisir Selatan.
4. Inspektorat Kabupaten adalah Inspektorat Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Pesisir Selatan.
6. Konfirmasi adalah proses untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.

7. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
8. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.
9. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
10. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Aparatur Pemerintah yang berkepentingan berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik langsung maupun melalui media komunikasi lainnya.
11. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan atau aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintah.
12. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penggelapan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparat Negara yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pelayanan masyarakat.
13. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagaimana yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
14. Status selesai adalah apabila instansi/unit kerja yang berwenang telah menertibkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
15. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
16. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang di pedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan.
17. Aparat Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah, dan Pegawai di Lingkungan Pemerintah Daerah dan Perangkat Desa.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud dari Peraturan Bupati ini adalah:

- a. sebagai acuan bagi instansi Pemerintah Daerah termasuk BUMD dan Badan Usaha/ Badan Hukum Lainnya milik Daerah dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- b. sebagai pedoman bagi Aparat Pemerintah Dearah untuk bersikap, bertindak, dan berperilaku agar memiliki etika moral yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menangani pengaduan masyarakat.

Pasal 3

Tujuan dari Peraturan Bupati ini adalah:

- a. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
- b. agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;
- c. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat; dan
- d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. sumber pengaduan masyarakat;
- b. mekanisme pengaduan;
- c. penanganan pengaduan;
- d. hasil penelaahan pengaduan masyarakat;
- e. penyaluran penanganan pengaduan;
- f. pembuktian pengaduan masyarakat;
- g. koordinasi penanganan pengaduan masyarakat;
- h. waktu penyelesaian;
- i. pelaporan; dan
- j. pembiayaan.

BAB IV
SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 bersumber dari :

- a. badan/lembaga/instansi pemerintah daerah;
- b. badan hukum;
- c. partai politik;
- d. organisasi masyarakat;
- e. media masa; dan
- f. perorangan.

BAB V
MEKANISME PENGADUAN

Pasal 6

Mekanisme Pengaduan dapat berupa:

- a. pengaduan langsung disampaikan kepada Inspektorat; dan
- b. pengaduan tidak langsung disampaikan melalui surat dan/atau surat elektronik.

BAB VI
PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 7

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektur.
- (2) Pengaduan masyarakat yang diterima diadministrasikan dengan tertib.
- (3) Dalam hal penanganan pengaduan masyarakat, Inspektur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membentuk Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang terdiri dari:
 - a. Tim Inspektorat; dan
 - b. Tim Antar Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 8

- (1) Penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) huruf a meliputi:
 - a. Kepala Perangkat Daerah dan Aparatur Sipil Negara; dan
 - b. Materi pengaduan mempunyai bukti-bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

- (2) Penanganan pengaduan yang dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) huruf b berkaitan dengan materi pengaduan yang memerlukan bantuan teknis unit kerja terkait di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 9

- (1) Pengaduan masyarakat yang dapat diproses adalah pelapor yang jelas identitasnya.
- (2) Kerahasiaan dan keselamatan pelapor dijamin negara.
- (3) Terhadap pengaduan masyarakat yang diterima dilakukan pengkajian dan identifikasi permasalahannya.

BAB VII

HASIL PENELAAHAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 10

- (1) Berkadar pengawasan :
- a. substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelaporan jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
 - b. substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi;
 - c. substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan; dan
 - d. substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
- (2) Tidak berkadar pengawasan :
- a. substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan; dan
 - b. substansi/materi pengaduan yang tidak logis dan secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tidak diproses lebih lanjut.

BAB VIII
PENYALURAN PENANGANAN PENGADUAN
Pasal 11

- (1) Pengaduan yang disampaikan tentang penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah, diteruskan kepada Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Laporan Pengaduan yang diterima oleh Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat akan ditindaklanjuti setelah mendapat persetujuan dari Bupati.
- (3) Hasil dari tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Bupati.

BAB IX
PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT
Pasal 12

- (1) Bukti pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan pembuktian atas kebenaran substansi oleh instansi yang berwenang.
- (2) Pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :
 - a. telaahan lanjutan dilakukan dengan cara mempelajari dan merumuskan permasalahan, pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus kasus yang signifikan serta merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
 - b. konfirmasi dilakukan dengan cara mengidentifikasi pengaduan terlapor dan mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung; dan
 - c. klarifikasi dilakukan dengan cara meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan dengan peraturan yang mengacu kepada peraturan perundang undangan yang berlaku dan meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.
- (3) Apabila proses pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah selesai dilaksanakan, maka hasil pembuktian tersebut disampaikan kepada Bupati disertai telaahan oleh instansi yang berwenang untuk pengambilan keputusan terhadap terlapor.

Pasal 13

Apabila pengaduan dinyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan wajib menginformasikannya kepada pihak terkait.

BAB X

KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 14

Inspektorat dalam menangani pengaduan masyarakat berkoordinasi dengan :

- a. pejabat/Unit Kerja di Lingkungan Instansi terkait; dan
- b. pejabat/Unit Kerja lain di lingkungan instansi tertentu.

BAB XI

WAKTU PENYELESAIAN

Pasal 15

Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB XII

PELAPORAN

Pasal 16

- (1) Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
- (2) Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat wajib disampaikan kepada Bupati/Wakil Bupati;
- (3) Hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh Inspektorat kepada :
 - a. pimpinan Instansi Terlapor;
 - b. pimpinan Instansi Penerima Pengaduan;
- (4) Inspektorat yang menangani pengaduan masyarakat harus melaporkan perkembangan penangannya setiap semester kepada Bupati/Wakil Bupati.

Pasal 17

- (1) Apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai bukti pendukung yang memadai, pimpinan instansi atau pejabat yang diberikan wewenang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan.
- (2) Terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, instansi terlapor dapat melakukan verifikasi/klarifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

BAB XIII

PEMBIAYAAN

Pasal 18

Pembiayaan yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

BAB XIV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Painan
pada tanggal 31 MEI 2019

BUPATI PESISIR SELATAN,

dto

HENDRAJONI

Diundangkan di Painan
pada tanggal 31 MEI 2019

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PESISIR SELATAN,**

dto

ERIZON

BERITA DAERAH KABUPATEN PESISIR SELATAN TAHUN 2019 NOMOR 7