



BUPATI BANYUMAS
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI BANYUMAS
NOMOR 60 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANYUMAS,

- Menimbang :
- a. bahwa salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola adalah pengawasan dalam bentuk pengaduan masyarakat;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada huruf a jika ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga terwujud pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. 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 Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. 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);
6. 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 beberapa kali diubah 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);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
 9. 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);
 10. 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);
 11. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS.**

Pasal 1

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.

Pasal 2

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Purwokerto
pada tanggal 28 Juli 2017

BUPATI BANYUMAS,

ttd

ACHMAD HUSEIN

Diundangkan di Purwokerto

pada tanggal 28 Juli 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANYUMAS

ttd

Ir. WAHYU BUDI SAPTONO, M.Si.

Pembina Utama Madya

NIP 196401161990031009

BERITA DAERAH KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2017 NOMOR 60

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS



FATCHURROCHMAN, S.H.

Pembina Tk. 1

NIP 196403221993091001

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI BANYUMAS
NOMOR 60 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BANYUMAS

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya Pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi adalah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dalam penyelenggaraan negara, peran aktif masyarakat ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efektif dan efisien adalah pengawasan dalam bentuk pengaduan masyarakat. Agar pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah mengamanatkan agar setiap instansi pemerintah pusat dan daerah menyusun peraturan di lingkungan instansinya untuk menangani pengaduan masyarakat sesuai dengan karakteristik yang terdapat pada masing-masing instansi pemerintah. Untuk itu, Pemerintah Kabupaten Banyumas sebagai salah satu instansi pemerintah perlu menyusun Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Dengan adanya pedoman ini diharapkan proses pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas dapat terkoordinasi dengan efektif dan efisien.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai :

- a. Panduan bagi seluruh unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam penanganan pengaduan masyarakat;
- b. Panduan bagi Pejabat/pegawai Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk bersikap, bertindak, dan berperilaku agar memiliki etika moral yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat.

2. Tujuan

Tujuan disusunnya Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat ini adalah untuk :

- a. Mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien;
- b. Mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama.

C. Ruang Lingkup

1. Pendahuluan

2. Etika dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

3. Penatausahaan Pengaduan Masyarakat

4. Pembuktian Pengaduan Masyarakat

5. Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

6. Penutup

D. Pengertian Umum

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah adalah Pemerintah Pusat, selanjutnya disebut pemerintah, adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Daerah adalah Kabupaten Banyumas.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
4. Bupati adalah Bupati Banyumas.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Banyumas.
6. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Banyumas.
7. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Banyumas.
8. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas.

9. Pejabat/Pegawai Pemerintah Kabupaten Banyumas yang selanjutnya disebut Pejabat/Pegawai adalah Bupati, Wakil Bupati, Pegawai Negeri Sipil, Calon Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja bertugas dan/atau secara administratif berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.
10. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
11. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Pejabat/Pegawai terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
12. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/ negara/ daerah;
13. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
14. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
15. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat;
16. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan;
17. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
18. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Daerah;
19. Terlapor adalah Pejabat/Pegawai Pemerintah Daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;

20. Status selesai adalah apabila Organisasi Perangkat Daerah yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat;
21. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Pejabat/Pegawai yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
22. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi Pejabat/Pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

E. Azas-azas Penanganan Pengaduan Masyarakat

Azas-azas penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip :

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, akurat, valid, hemat tenaga, hemat waktu dan hemat biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

F. Kriteria Pengaduan Masyarakat

Kriteria pengaduan masyarakat yang ditangani :

1. Obyektif, tidak bersifat fitnah;
2. Bersifat konstruktif;
3. Menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai;
4. Sumbang saran terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah;
5. Ditujukan atau ditembuskan kepada Bupati Banyumas;
6. Belum pernah diproses untuk disalurkan.

BAB II

ETIKA DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Pejabat/Pegawai yang menangani pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat.

A. Nilai-Nilai Dasar bagi Pejabat/Pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

Pejabat/Pegawai yang menangani pengaduan masyarakat wajib menjunjung nilai-nilai dasar sebagai berikut :

1. Berani yaitu mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
2. Integritas yaitu mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
3. Tangguh yaitu tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
4. Inovatif yaitu selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

B. Kewajiban dan larangan bagi Pejabat/Pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

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

maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

2. Pejabat/Pegawai yang menangani pengaduan masyarakat dilarang :
 - a. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - e. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok atau golongan.

C. Etika Pejabat/Pegawai dalam penanganan pengaduan masyarakat.

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 perundang-undangan yang berlaku;
 - d. Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
 - e. Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
2. Etika terhadap terlapor meliputi :
 - a. Menjunjung tinggi azas praduga tak bersalah;
 - b. Menghormati hak-hak terlapor.
3. Etika terhadap sesama Pejabat/Pegawai yang menangani pengaduan masyarakat meliputi :
 - a. Menjalin kerjasama secara kooperatif dengan OPD lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. Menggalang rasa kebersamaan;
 - c. Menghargai perbedaan pendapat;
 - d. Saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

BAB III

PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas agar ditangani secara cepat, tepat dan tertib, maka perlu menambah tugas dan fungsi pada Inspektorat Kabupaten Banyumas untuk melakukan penatausahaan yang meliputi :

A. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki. Pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung, tertulis/surat dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut :

1. Data surat pengaduan, meliputi nomor dan tanggal agenda, tanggal surat pengaduan, kategori dan perihal.
2. Identitas pelapor, meliputi nama, alamat, pekerjaan, kategori pelapor.
3. Identitas terlapor, meliputi nama, NIP, alamat, jabatan, instansi terlapor.
4. Lokasi kasus.

B. Penelaahan

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

- 01.Penyalahgunaan wewenang
- 02.Pelayanan masyarakat
- 03.Korupsi/Pungli
- 04.Kepegawaian/ketenagakerjaan
- 05.Pertanahan/perumahan
- 06.Hukum/peradilan dan HAM
- 07.Kewaspadaan nasional
- 08.Tatalaksana/regulasi
- 09.Lingkungan Hidup
- 10.Umum

Rincian lebih lanjut pada jenis masalah tersebut dapat dilihat dalam Lampiran II, dan apabila terdapat jenis masalah yang belum tercantum dalam kode jenis masalah tersebut, dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan Pemerintah Kabupaten Banyumas.

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

1. Merumuskan inti masalah yang diadukan.
2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan.
3. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima.
4. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

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

1. Berkadar Pengawasan

- a. Apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya.
- b. Apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya.
- c. Apabila substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan.
- d. Apabila substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

2. Tidak Berkadar Pengawasan

- a. Apabila substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan.
- b. Apabila substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

- C. Penyaluran

Penyaluran adalah suatu kegiatan OPD penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada OPD 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 diproses berdasarkan jenjang/hierarki kewenangan serta tanggung jawab masing-masing OPD.

1. Pengaduan berkadar Pengawasan.

- a. Apabila substansi pengaduan jelas, maka surat pengaduan masyarakat harus disalurkan kepada Inspektorat sebagai OPD yang berwenang menangani pengaduan sesuai substansinya dengan tembusan kepada OPD terkait.
- b. Apabila pengaduan masyarakat dinilai penting dan strategis, maka Bupati dapat membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari OPD terkait.
- c. Apabila substansi pengaduan tidak jelas, maka surat pengaduan masyarakat tidak perlu disalurkan.
- d. Apabila pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada Inspektorat.

2. Pengaduan tidak berkadar pengawasan.

- a. Apabila substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada Bupati sebagai bahan informasi untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perbaikan kebijakan.
- b. Apabila substansi pengaduan tidak logis maka surat pengaduan masyarakat tidak perlu diproses lebih lanjut, pengaduan didokumentasikan.

D. Pengarsipan

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

Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati. Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa dan lain-lain) yang tidak terkait, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi, kecuali untuk surat pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran, permintaan sumbangan/bantuan dan lain sebagainya.

BAB IV

PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut :

A. Pemeriksaan

1. Telaahan Lanjutan

Telaahan lanjutan dilakukan sebagai berikut :

- a. Mempelajari dan merumuskan permasalahan.
- b. Pemaparan hasil rumusan kepada Bupati untuk kasus-kasus yang signifikan, penting dan strategis.
- c. Merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.

2. Konfirmasi

Kegiatan konfirmasi dilakukan sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi terlapor.
- b. Mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.

3. Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :

- a. Meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan.
- b. Melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.

Hasil dari telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diadukan. Apabila hasilnya menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka Inspektorat agar menginformasikan hasilnya kepada Bupati. Apabila hasilnya menyatakan harus dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kegiatan pemeriksaan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk memperoleh bukti fisik, bukti

- dokumen, bukti perhitungan, keterangan ahli dan atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.
2. Pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara :
 - a. Menyusun/menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten.
 - b. Mengalokasikan anggaran pemeriksaan.
 - c. Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP), yang meliputi :
 - 1) Penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang diadukan.
 - 2) Menentukan metode atau prosedur pemeriksaan.
 - 3) Menentukan waktu dan lokasi yang diperlukan.
 - 4) Menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan.
 - 5) Menentukan keabsahan dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh.
 - 6) Merumuskan hasil pemeriksaan.
 3. Terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting dan strategis, perlu dilakukan penanganan lintas OPD dengan membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari unsur OPD terkait.

B. Waktu Penyelesaian

Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh Inspektorat, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

C. Pelaporan

1. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
2. Hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat dilaporkan kepada Bupati.
3. Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang menyangkut kerugian negara/daerah paling sedikit Rp1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) wajib disampaikan kepada Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

BAB V

HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Fungsi Hasil Penanganan

Hasil penanganan pengaduan masyarakat dapat berfungsi untuk :

1. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat terhadap jalannya pemerintahan.
2. Menjadi salah satu tolok ukur (barometer) kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Pejabat/Pegawai.
3. Membangun citra aparatur pemerintah yang beretika, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
4. Memperbaiki dan mengefektifkan sistem pengendalian intern termasuk pengawasan fungsional, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme.
5. Menumbuhkan kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah.
6. Menegakan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

B. Penyelesaian Hasil Penanganan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berupa :
 - a. Tindakan administratif.
 - b. Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi.
 - c. Tindakan gugatan perdata.
 - d. Tindakan pengaduan perbuatan pidana.
 - e. Tindakan penyempurnaan manajemen di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.
2. Bupati atau pejabat yang berwenang dapat menyampaikan informasi hasil pengaduan masyarakat kepada pelapor.
3. Apabila hasil pemeriksaan tidak terbukti kebenarannya, Bupati atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor.

4. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, Bupati atau Pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai dengan bukti pendukung yang memadai, Bupati atau Pejabat yang diberi wewenang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan.
6. Terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, Bupati atau Inspektorat dapat melakukan verifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

C. Pemantauan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pemantauan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektorat. Pemantauan dapat dilaksanakan secara langsung atau tidak langsung. Pemantauan secara langsung dapat dilakukan melalui pemutakhiran data atau rapat koordinasi. Untuk pemantauan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui komunikasi elektronik atau surat menyurat. Bukti penanganan adalah laporan hasil pemeriksaan dengan melampirkan bukti pendukung. Status penanganan dapat berupa :

1. Status Dalam Proses, apabila permasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan oleh Inspektorat yang menerima pengaduan masyarakat.
2. Status Selesai, apabila :
 - a. OPD yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat telah melakukan penanganan dengan bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - b. OPD yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat tidak dapat melakukan proses pemeriksaan kebenaran pengaduan masyarakat, karena :
 - Tidak dilimpahkan atau ditangani oleh Aparat Penegak Hukum.
 - Diluar kewenangan OPD yang bersangkutan dan disalurkan ke OPD yang berwenang menangani.
 - Berdasarkan pertimbangan teknis pemeriksaan, terhadap kasus pengaduan masyarakat sudah tidak dapat dilakukan pemeriksaan/ditindaklanjuti.

BAB VII

PENUTUP

Penetapan Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas merupakan bagian dari upaya mewujudkan perubahan kebijakan di bidang pengawasan dalam rangka implementasi reformasi birokrasi. Salah satu wujud reformasi birokrasi di bidang pengawasan adalah memperbaiki dan mengefektifkan sistem pengendalian intern, pengawasan fungsional, dan pengawasan masyarakat. Pengawasan masyarakat berupa pengaduan masyarakat yang ditangani secara efektif dan efisien diharapkan dapat menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial dan memperbaiki citra aparatur pemerintah yang beretika, bermoral, profesional, transparan serta akuntabel. Hasil akhir yang diharapkan adalah terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas yang efektif, efisien dan akuntabel.

BUPATI BANYUMAS,
ttd
ACHMAD HUSEIN

LAMPIRAN II
 PERATURAN BUPATI BANYUMAS
 NOMOR 60 TAHUN 2017
 TENTANG
 PEDOMAN PENANGANAN
 PENGADUAN MASYARAKAT DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KABUPATEN BANYUMAS

PENGELOMPOKAN BERDASARKAN JENIS PENYIMPANGAN

No.	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
01.	Penyalahgunaan Wewenang, meliputi :	0100
	- Perbuatan Pejabat/Pegawai yang merugikan masyarakat	0101
	- Pemaksaan kehendak	0102
	- Tindakan sewenang-wenang	0103
	- Salah kelola	0104
	- Penggunaan fasilitas/barang milik daerah	0105
	- Penyalahgunaan wewenang lainnya	0106
02.	Pelayanan Masyarakat, meliputi :	0200
	- Pelayanan pengurusan dokumen/identitas diri	0201
	- Pengurusan perijinan	0202
	- Pelayanan pembayaran gaji/pensiun	0203
	- Pelayanan Pelayanan perindustrian, perdagangan, dan koperasi	0204
	- Pelayanan perhubungan	0205
	- Pelayanan transmigrasi	0206
	- Pelayanan pendidikan	0207
	- Pelayanan kesehatan	0208
	- Pelayanan sosial	0209
	- Pelayanan air minum	0210
	- Pelayanan lainnya	0211
	- Pelayanan lainnya	0212
03.	Korupsi/Pungli, meliputi :	0300
	- Penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara	0301
	- Pemalsuan/pengeluaran fiktif/pembelian barang tidak sesuai spesifikasi	0302
	- Pembelian dengan harga dimahalkan (<i>mark up</i>)	0303
	- Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan anggaran	0304
	- Penjualan atau manipulasi penjualan milik daerah	0305
	- Pemotongan anggaran, dana bantuan	0306
	- Penyalahgunaan anggaran/dana	0307
	- Manipulasi perpajakan dan retribusi	0308
	- Penyimpangan proses pelelangan	0309
	- Pemerasan, penyitaan, komisi, hasil penjualan tidak setor	0310
	- Penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat	0311
	- Pungutan Liar	0312
	- Gratifikasi	0313
- Korupsi/pungli lainnya	0314	

No	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
04.	Kepegawaian/Ketenagakerjaan, meliputi :	0400
	- Kepangkatan	0401
	- Jabatan/Mutasi	0402
	- Gaji/Rapel Gaji	0403
	- Pensiun/Tunjangan	0404
	- Kesejahteraan Pegawai	0405
	- SK Pegawai	0406
	- Pemalsuan berkas kepegawaian	0407
	- Pelanggaran PP 10/1983 jo PP 45/90	0408
	- Disiplin Pegawai Negeri	0409
	- Hubungan kerja kepegawaian (PHK)	0410
	- Penerimaan pegawai baru/tenaga honorer	0411
	- Tanda jasa dan sejenisnya	0412
	- Ketidakjelasan pekerjaan/non job	0413
	- Permasalahan TKI/TKW	0414
	- Jabatan/Kesempatan Kerja	0415
	- Masa Kerja	0416
	- Norma Kerja dan persyaratan kerja	0417
	- Pelanggaran kepegawaian/ketenagakerjaan lainnya	0418
05.	Pertanahan/perumahan, meliputi :	0500
	- Ganti rugi tanah/tanaman	0501
	- Hak atas tanah	0502
	- Manipulasi tanah	0503
	- Peruntukan tanah/tata ruang	0504
	- Sertifikat Tanah	0505
	- Pembebasan Tanah	0506
	- Tanah Warisan	0507
	- Penggalian tanah/penebangan pohon	0508
	- Tanah yang dijadikan agunan kredit	0509
	- Pembongkaran rumah	0510
	- Pemilikan rumah	0511
	- Hak penghunian rumah	0512
	- Peruntukan rumah	0513
	- Permasalahan pertanahan/perumahan lainnya	0514
06.	Hukum/peradilan dan HAM, meliputi :	0600
	- Persengketaan	0601
	- Pelanggaran hukum	0602
	- Pencurian/penadahan	0603
	- Pemalsuan	0604
	- Penipuan	0605
	- Penggelapan	0606
	- Kontrak/perjanjian/akad nikah/cerai	0607
	- Peninjauan kembali	0608
	- Kasasi	0609
	- Banding	0610
	- Eksekusi	0611
	- Barang bukti/lelang	0612
	- Proses hukum (lama, tidak adil)	0613
	- Pelanggaran HAM	0614
	- Permasalahan hukum/peradilan lainnya	0615

No	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
07.	Kewaspadaan Nasional, meliputi :	0700
	- Separatisme	0701
	- SARA	0702
	- Gangguan Kamtibmas	0703
	- Penyelundupan/perdagangan gelap	0704
	- Perjudian/pelacuran	0705
	- Uang palsu	0706
	- Narkoba	0707
	- Kenakalan Remaja	0708
	- Perbatasan Wilayah	0709
	- Kewaspadaan Nasional lainnya	0710
08.	Tatalaksana/regulasi, meliputi :	0800
	- Pengaturan perdagangan/tata niaga	0801
	- Prosedur dan persyaratan pemilihan Kades	0802
	- Penentuan tarif, harga dan sumbangan	0803
	- Pengaturan angkutan darat	0804
	- Kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/ badan usaha	0805
	- Prosedur pencairan uang perjalanan dinas	0806
	- Penentuan kepanitiaan	0807
	- Prosedur pengiriman sekolah ke luar negeri	0808
	- Pengaturan/tatalaksana/regulasi lainnya	0809
09.	Lingkungan Hidup, meliputi :	0900
	- Pengerusakan tanah/lingkungan	0901
	- Pencemaran udara dan air	0902
	- Kebisingan	0903
	- Perlindungan satwa/hewan langka	0904
	- Perlindungan tanaman	0905
	- Amdal	0906
	- Illegal logging/illegal fishing	0907
10.	Umum	1000
	- Permohonan bantuan, sumbangan	1001
	- Penyampaian usul/sumbang saran	1002
	- Pelanggaran media massa/elektronik	1003
	- Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya	1004

BUPATI BANYUMAS,

ttd

ACHMAD HUSEIN