



BUPATI MUSI RAWAS

PERATURAN BUPATI MUSI RAWAS

NOMOR 53 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN MUSI RAWAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MUSI RAWAS,

Menimbang : a. bahwa untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan serta adanya jaminan mutu hasil pengawasan, perlu disusun pedoman pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Musi Rawas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 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 Tahun 2015 Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

10. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Rawas (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Rawas Tahun 2016 Nomor 10);
11. Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Inspektorat Kabupaten Musi Rawas (Berita Daerah Kabupaten Musi Rawas Tahun 2016 Nomor 47).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN MUSI RAWAS

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Musi Rawas.
2. Bupati adalah Bupati Musi Rawas.
3. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Musi Rawas.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Musi Rawas.
5. Badan Pemeriksa Keuangan yang selanjutnya disingkat BPK adalah Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.
6. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Kabupaten Musi Rawas yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan intern (*Audit Intern*) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Rawas.
7. APIP lainnya adalah Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan dan Inspektorat Provinsi Sumatera Selatan.
8. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Kabupaten Musi Rawas.

9. Perangkat Desa adalah Perangkat Desa dalam Wilayah Kabupaten Musi Rawas,
10. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Musi Rawas.
11. Aparat Penegak Hukum adalah Kejaksaan dan/atau Kepolisian.
12. Pengaduan adalah pengaduan masyarakat yang merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparat Pemerintah Daerah, berupa saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
13. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
14. Organisasi Perangkat Daerah selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Rawas.
15. Tenaga Ahli adalah organisasi atau perorangan yang menguasai kompetensi tertentu.
16. Auditi adalah objek yang menjadi target pemeriksaan.
17. Pengelolaan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi pengadministrasi, telaah, pelaksanaan pemeriksaan, pelaporan dan tindaklanjut hasil pemeriksaan.

Pasal 2

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang dilakukan oleh Perangkat Daerah, Aparatur Sipil Negara dan perangkat desa kepada APIP dan/atau aparat penegak hukum.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat, *Whatsapp*, *Short Massage Service* dan *email*.

- (3) APIP wajib melakukan pemeriksaan atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

BAB II

KRITERIA DAN RUANG LINGKUP PENGADUAN

Pasal 3

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) yang diajukan secara tertulis paling sedikit memuat :
 - a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
 - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Ruang lingkup pengaduan yang menjadi kewenangan APIP, adalah :
 - a. pengaduan atas dugaan penyimpangan penyelenggaraan pemerintah daerah yang dilakukan oleh Perangkat Daerah, Aparatur Sipil Negara dan perangkat desa;
 - b. pemeriksaan atas perintah Bupati atau Wakil Bupati;
 - c. pemeriksaan atas permintaan dari BPK dan APIP lainnya serta Aparat Penegak Hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak perlu diproses lebih lanjut;

Pasal 4

- (1) Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan Standar Pemeriksaan yang ditetapkan oleh Asosiasi Auditor Internal Pemerintah Indonesia (AAIPI).
- (2) Pemeriksaan bertujuan untuk mendapatkan keyakinan yang memadai atas kebenaran materi pengaduan yang dilaporkan.

- (3) Kesimpulan hasil pemeriksaan harus didukung dengan bukti yang relevan, dan cukup.

BAB III

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

Tata cara penanganan pengaduan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- a. penelaahan pengaduan;
- b. penanganan pengaduan;
- c. pelaporan hasil penanganan pengaduan;
- d. pemantauan tindaklanjut hasil penanganan pengaduan; dan
- e. pengarsipan.

Bagian Kesatu

Penelaahan Pengaduan

Pasal 6

- (1) Untuk melakukan penelaahan terhadap pengaduan, Inspektur wajib membentuk Tim Telaah Pengaduan yang terdiri dari :
- a. Penanggungjawab;
 - b. Wakil Penanggungjawab;
 - c. Pengendali Teknis;
 - d. Ketua Tim; dan
 - e. Anggota Tim.
- (2) Tim Telaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas :
- a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang terkait;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;

- d. melakukan *ekspose internal* atas kesimpulan sementara hasil telaahan pengaduan;
 - e. menyusun laporan hasil telaah pengaduan sebagai dasar pelaksanaan penanganan selanjutnya;
- (3) Penanganan lebih lanjut terkait hasil telaah akan di atur lebih lanjut dengan Keputusan Inspektur.

Bagian Kedua

Penanganan Pengaduan

Pasal 7

- (1) Berdasarkan Laporan Hasil Telaah, Inspektur wajib membentuk Tim Pemeriksa dengan menerbitkan Surat Tugas paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya hasil telaah.
- (2) Susunan Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari :
- a. Penanggungjawab;
 - b. Wakil Penanggungjawab selaku Pengendali Mutu;
 - c. Pengendali Teknis;
 - d. Ketua Tim; dan
 - e. Anggota Tim.
- (3) Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berwenang:
- a. melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan;
 - b. mengumpulkan fakta, data, dan/atau keterangan yang diperlukan;
 - c. memeriksa Perangkat Daerah, ASN dan Perangkat Desa yang diduga melakukan pelanggaran administratif serta pihak terkait lainnya;
 - d. meminta keterangan lebih lanjut dari pihak yang melaporkan atau yang mengadukan; dan
 - e. memberikan rekomendasi terkait tindaklanjut hasil pemeriksaan.

- (4) Dalam pelaksanaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c, Tim dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait, APIP lainnya dan Pakar atau Tenaga Ahli sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan.

Pasal 8

Inspektur dapat menugaskan Inspektur Pembantu Pengawasan Bidang lainnya untuk melakukan pemeriksaan atas pengaduan.

Pasal 9

- (1) Apabila dari hasil pemeriksaan terdapat bukti terjadinya tindak pidana umum atau korupsi, maka APIP harus melakukan koordinasi dengan Aparat Penegak Hukum.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dalam bentuk:
- a. pemberian informasi;
 - b. verifikasi;
 - c. pengumpulan data dan keterangan;
 - d. pemaparan hasil pemeriksaan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat dimaksud; dan/atau
 - e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam Berita Acara.
- (4) Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Pelaporan Hasil Penanganan Pengaduan

Pasal 10

- (1) Setelah Tim Pemeriksa melakukan proses pemeriksaan harus dilakukan *ekspose internal* secara tertutup sebelum diterbitkannya Laporan Hasil Pemeriksaan;

- (2) Tim Pemeriksa wajib menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah berakhirnya masa penugasan;
- (3) Laporan Hasil Pemeriksaan disampaikan kepada :
 - a. BPK;
 - b. BPKP;
 - c. Gubernur selaku Wakil Pemerintah Pusat;
 - d. Bupati;
 - e. Auditi;
- (4) Laporan hasil pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati.

Bagian Keempat

Pemantauan Tindaklanjut Hasil Penanganan

Pengaduan

Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah dan Perangkat Desa wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan.
- (2) Tindaklanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk hasil pemeriksaan yang tidak terkait dengan tuntutan perbendaharaan dan/atau tuntutan ganti rugi dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja setelah hasil pemeriksaan diterima.
- (3) Selama masa tindaklanjut hasil pemeriksaan sebagaimana dirnaksud pada ayat (2), tidak dapat dipidanakan kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) APIP wajib memantau dan melakukan pemutakhiran data tindaklanjut hasil pemeriksaan;

- (2) Pelaksanaan pemutakhiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun;
- (3) Laporan hasil pemantauan wajib dilaporkan secara berkala kepada Bupati.

Bagian Kelima

Pengarsipan

Pasal 13

- (1) Dokumen hasil penanganan pengaduan dikelola dan diamankan secara khusus;
- (2) Pengaturan lebih lanjut mengenai pengelolaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Inspektur;

BAB IV EVALUASI

Pasal 14

- (1) Inspektur melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Tim Evaluasi yang dibentuk oleh Inspektur.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk survey kepuasan layanan.

BAB V KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 15

Tata Cara Penanganan Pengaduan diatur lebih lanjut dalam pedoman pemeriksaan pengaduan masyarakat serta Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan dengan Keputusan Inspektur.

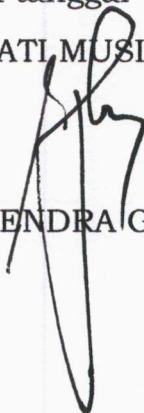
BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahui, memerintahkan Pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Musi Rawas.

Ditetapkan di Lubuklinggau
pada tanggal 4 Oktober 2017
BUPATI MUSI RAWAS,


H. HENDRA GUNAWAN

Diundangkan di Lubuklinggau
pada tanggal 4 Oktober 2017
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MUSI RAWAS,


H. ISBANDI ARSYAD

BERITA DAERAH KABUPATEN MUSI RAWAS TAHUN 2017 NOMOR.....53..