SALINAN

BUPATI PONOROGO
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI PONOROGO
NOMOR 407 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PONOROGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PONOROGO,

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 penanganan pengaduan masyarakat;

b. bahwa berdasarkan ketentuan dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah perlu menyusun Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ponorogo;

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 Ponorogo;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Dati II Surabaya dengan mengubah Undang-undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur dan Undang-Undang 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan DI. Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

3. 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor : Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ponorogo Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 1 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ponorogo Tahun 2023 Nomor 1);
7. Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 148 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Ponorogo (Berita Daerah Kabupaten Ponorogo Tahun 2021 Nomor 148);

MEMUTUSKAN :

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

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu
Definisi

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Ponorogo.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Ponorogo.
3. Bupati adalah Bupati Ponorogo.

4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ponorogo.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
6. Inspektorat Daerah, yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Ponorogo.
7. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Ponorogo.
8. Aparat Penegak Hukum, yang selanjutnya disingkat dengan APH adalah Kejaksaan dan/atau Kepolisian.
9. Tim adalah Auditor dan Pengawas Penyelenggara Urusan Pemerintah Daerah dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat.
10. Auditor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pengawasan pada instansi pemerintah.
11. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan.
12. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
13. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan Masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah Daerah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/Pengaduan yang bersifat membangun.
14. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
15. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.
16. Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disebut Tipikor adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2022 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
17. Mekanisme Pengaduan Tindak Pidana Korupsi, yang selanjutnya disebut *Whistle Blowing System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan Tipikor yang telah terjadi, sedang atau akan terjadi yang melibatkan

pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan Tipikor yang dilakukan didalam organisasi tempatnya bekerja.

18. Unit Pemberantasan Pungutan Liar, yang selanjutya disebut UPP Pungli adalah unit yang mempunyai tugas melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja, dan sarana prasarana, yang berada di Pemerintahan Daerah.
19. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan Pengaduan Masyarakat, pelaporan, pemantauan tindak lanjut dan pengarsipan.
20. Pemeriksaan adalah suatu proses sistemik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai kondisi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara kondisi dengan kriteria yang ditetapkan.
21. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan Instansi terkait.
22. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan/dilaporkan.

Bagian Kedua
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai acuan atau Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

a. menyelesaikan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
b. mendukung terwujudnya tata Kelola pemerintahan yang baik, terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
c. meningkatkan koordinasi antara lembaga/instansi dalam menyelesaikan Pengaduan Masyarakat; dan
d. meningkatkan partisipasi Masyarakat secara tertib dan turut serta bertanggungjawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan Masyarakat.

BAB II
RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

a. kriteria Pengaduan Masyarakat;
b. tata cara Penanganan Pengaduan Masyarakat;
c. pelindungan terhadap pelapor;
d. pendanaan.

BAB III
KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

(1) Kriteria pengaduan masyarakat, meliputi:
   a. objektif, tidak bersifat fitnah;
   b. bersifat konstruktif;
   c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, dan penyalahgunaan wewenang serta kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
   d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
   e. ditujukan atau ditembuskan kepada Pemerintah Daerah; dan
   f. identitas pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran.

(2) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikelompokkan sebagai berikut:
   a. penyalahgunaan wewenang;
   b. penyimpangan / menghambat dalam pelayanan masyarakat;
   c. pelanggaran disiplin pegawai;
   d. penyimpangan dalam pengelolaan anggaran;
   e. dugaan tipikor;
   f. pelayanan publik;
   g. korupsi, pungutan liar, dan gratifikasi;
   h. kepegawaian;
   i. penanganan kehilangan barang/aset daerah; dan
   j. pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

(1) Kriteria Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi sekurang-kurangnya, memuat unsur atau informasi sebagai berikut:
   a. data pelapor yaitu identitas pelapor (KTP/SIM/dan dokumen identitas lainnya);

b. data terlapor yaitu nama, jabatan, dan/atau alamat;
c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan Perundang-Undangan; dan
d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

(2) Pengaduan Masyarakat seagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui:
a. *Call Center* UPP Pungli Pemerintah Daerah;
b. SP4N-LAPOR; dan
c. *Whistle Blowing System.*

BAB IV
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Penyampaian Pengaduan Masyarakat

Pasal 7

(1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat, dilakukan dengan cara:
a. langsung; dan
b. tidak langsung.

(2) Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaiamana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat disampaikan melalui tatap muka atau lisan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir yang disediakan.

(3) Pengaduan Masyarakat dengan cara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat maupun melalui teknologi informasi yaitu *email* dan *website* (www.lapor.go.id).

(4) Dalam hal pengaduan masyarakat tidak dilakukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), maka pengaduan belum dapat diproses.

Bagian Kedua
Tahapan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 8

Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:
a. pencatatan;
b. penelaahan;
c. penanganan;
d. pelaporan hasil penanganan;
e. pemantauan tindak lanjut hasil penanganan; dan
f. pengarsipan.

Pasal 9

(1) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, dilaksanakan oleh staf administrasi yang ada di Inspektorat.

(2) Pencatatan Pengaduan Masyarakat minimal memuat data, meliputi:
   a. surat pengaduan (nomor dan tanggal agenda, tanggal surat pengaduan, kategori, perihal);
   b. identitas pelapor (nama, NIK, alamat, pekerjaan); dan
   c. identitas terlapor (nama, NIP, alamat, jabatan, instansi, terlapor).

(3) Pengaduan Masyarakat yang tidak memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tidak dapat ditindaklanjuti.

Pasal 10

(1) Penelaahan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, meliputi:
   a. merumuskan masalah sebelum diadukan;
   b. menghubungkan materi Pengaduan dengan Peraturan Perundang-undangan;
   c. meniliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi Pengaduan yang baru diterima; dan
   d. menetapkan hasil Penelaahan Pengaduan Masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

(2) Materi Pengaduan yang tidak sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan tidak mungkin untuk dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, tidak akan diproses lebih lanjut.

Pasal 11

(1) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, meliputi:
   a. penelaahan;
   b. klarifikasi/konfirmasi; dan
   c. pemeriksaan.

(2) Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam bentuk saran, masukan, dan kritikan, diselesaikan oleh Perangkat Daerah terlapor sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Pasal 12

(1) Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam bentuk pengawasan dilakukan pemeriksaan oleh Inspektorat.

(2) Inspektur dengan kewenangan dapat melimpahkan Pemeriksaan atas Pengaduan yang diterima kepada Inspektur Pembantu Wilayah.

(3) Pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Tim.

(4) Penugasan kepada Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dituangkan dalam Surat Perintah Tugas Inspektur.

Pasal 13

(1) Kegiatan Pemeriksaan dilakukan oleh Inspektorat dilakukan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan pihak terkait, dan/atau bukti lainnya mengenai kebenaran materi Pengaduan.

(2) Kegiatan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai standar Pemeriksaan.

(3) Untuk pembuktian kebenaran dilaksanakan dengan langkah-langkah, meliputi:
   a. telaah lanjutan;
   b. konfirmasi; dan
   c. klarifikasi.

(4) Dalam hal pemeriksaan terindikasi pengenaan sanksi hukuman disiplin atau terjadi kerugian daerah dapat terlebih dahulu dilakukan paparan/*ekspose* dengan menghadirkan Kepala Perangkat Daerah/atasan langsung.

(5) Dalam hal hasil Pemeriksaan yang menyangkut tindak pidana, Pengaduan Masyarakat diteruskan kepada APH.

Pasal 14

(1) Pelaporan Hasil Penanganan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, dibuat dalam bentuk laporan hasil Pemeriksaan berdasarkan hasil Pemeriksaan oleh Tim.

(2) Tim menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya masa Pemeriksaan.

(3) Sebelum menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan, Tim melakukan *ekspose* internal secara tertutup di Inspektorat.

(4) Laporan Hasil Pemeriksaan akan ditindaklanjuti sesuai ketentuan dan kewenangan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

(5) Laporan Hasil Pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik, kecuali mendapatkan izin tertulis dari Bupati.

Pasal 15

(1) Pemantauan tindak lanjut hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf e, dilakukan oleh Inspektorat dengan cara melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan yang dituangkan dalam rekomendasi.

(2) Perangkat Daerah sebagai terlapor serta pihak terkait menindaklanjuti hasil pemeriksaan yang dituangkan dalam rekomendasi.

(3) Inspektur melaporkan hasil pemantauan tindak lanjut pemeriksaan kepada Bupati.

(4) Laporan Hasil Pemantauan Tindak Lanjut Pemeriksaan didokumentasikan oleh Inspektorat untuk bahan pemutakhiran data tindak lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 16

(1) Pengarsipan dokumen penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf f, diatur berdasarkan klarifikasi jenis masalah dan unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan.

(2) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain seperti Masyarakat, lembaga swadaya Masyarakat dan media massa, informasi yang dapat diberikan terbatas hanya data statistik penanganannya, bukan substansi.

Bagian Ketiga
Evaluasi

Pasal 17

(1) Inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat.

(2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dalam bentuk survei kepuasan Masyarakat.

BAB V
PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Pasal 18

(1) Pelapor yang melakukan Pengaduan Masyarakat, dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

(2) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam hal Pengaduan Masyarakat yang disampaikan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.

(3) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
   a. menjaga kerahasiaan identitas pelapor;
   b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
   c. meminta perlindungan kepada unit kerja yang berwenang; dan
   d. memberikan perlindungan atas jaminan hak kepegawaian.

(4) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diberikan sejak diterimanya Pengaduan.

BAB VI
PENDANAAN

Pasal 19

Pendanaan yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ponorogo
pada tanggal 13 Desember 2023

BUPATI PONOROGO,

TTD.

SUGIRI SANCOKO

Diundangkan di Ponorogo
pada tanggal 13-12-2023

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PONOROGO,

TTD.

AGUS PRAMONO

BERITA DAERAH KABUPATEN PONOROGO TAHUN 2023 NOMOR 407.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH

SOEGENG PRAKOSO, S.H., M.H.
NIP. 19680605 199303 1 003