



BERITA DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 3 TAHUN 2016

NOMOR 3 TAHUN 2016
TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR KALIMANTAN BARAT

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (3) huruf c, dan ketentuan Pasal 7 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, terhadap pelimpahan pengaduan dan menanggapi aspirasi serta pengawasan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintahan di daerah perlu dilakukan penanganan pengaduan secara efektif dan efisien;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan

dalam penyelenggaraan pemerintah di daerah, sehingga terwujud pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme; dan

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;

- Mengingat :
1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah – Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 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 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan 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);
 6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2007 tentang Norma Pengawasan dan Kode Etik Pejabat Pengawas Pemerintah;
11. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2010 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 7);

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsure penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
2. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Barat;
3. Bupati/Walikota adalah Bupati/Walikota se Provinsi Kalimantan Barat;
4. Inspektorat Provinsi adalah Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat;
5. Inspektur Provinsi adalah Inspektur Provinsi Kalimantan Barat;
6. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan;
7. Aparat Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah, dan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan pemerintah provinsi dan kabupaten/kota;
8. Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) adalah Lembaga/Unit Kerja di lingkungan pemerintah daerah yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah;
9. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi: penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;

No. 3, 2016

10. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan professional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat;
11. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu;
12. Terlapor adalah aparat pemerintah daerah atau instansi pemerintah daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi:

- a. Penyalahgunaan wewenang;
- b. Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. Korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
- d. Pelanggaran disiplin pegawai.

BAB III SUMBER PENGADUAN

Pasal 3

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bersumber dari:

- a. Lembaga-Lembaga Negara;
- b. Badan/Lembaga/Instansi Pemerintah dan Pemerintah

No. 3, 2016

- Daerah;
- c. Badan Hukum;
- d. Partai Publik;
- e. Organisasi Masyarakat;
- f. Media Masa; dan
- g. Perorangan.

BAB IV ADMINISTRASI PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Penatausahaan pengaduan dilakukan oleh Inspektorat Provinsi melalui Inspektur Pembantu sesuai bidang tugasnya.
- (2) Proses penatausahaan surat-surat pengaduan yang dilakukan oleh Inspektorat Provinsi meliputi tahap pencatatan, pengkajian dan klarifikasi, dan pengarsipan.
- (3) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan proses pengagendaan surat pengaduan dengan cara manual atau menggunakan aplikasi computer sesuai dengan sarana dan prasarana yang tersedia.
- (4) Pencatatan dalam agenda sekurang-kurangnya mencakup data:
 - a. Data surat pengaduan meliputi: nomor, tanggal pengaduan, kategori dan perihal surat pengaduan;
 - b. Identitas pelapor, meliputi: nama, alamat, pekerjaan, provinsi/kab/kota, kategori pelapor;
 - c. Data terlapor, meliputi: nama, NIP, jabatan, instansi terlapor; dan

d. Lokasi kasus dan materi pengaduan.

- (5) Penatausahaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pengkajian untuk mengidentifikasi kadar pengawasan dan permasalahan.
- (6) Inspektur Pembantu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga melakukan pengkajian dan menyampaikan rekomendasi penanganan pengaduan kepada Inspektur Provinsi.
- (7) Pengkajian dan klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan proses pemilihan dan pengelompokan surat pengaduan menurut kadar pengawasan dan jenis masalah.
- (8) Rekomendasi penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilakukan oleh inspektorat Provinsi atau dilimpahkan kepada instansi yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku.
- (9) Penatausahaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagaimana tercantum pada Lampiran I Peraturan Gubernur ini.

Pasal 5

- (1) Pengaduan berkadar pengawasan merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur pemerintah daerah, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/daerah/Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah.
- (2) Pengaduan dinilai berkadar pengawasan apabila:
 - a. Substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor 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 informasinya;
 - 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.

Pasal 6

- (1) Pengaduan tidak berkadar pengawasan merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.
- (2) Pengaduan dinilai tidak berkadar pengawasan apabila:
 - a. Substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan; dan
 - b. Substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normative tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

Pasal 7

- (1) Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan diklarifikasi berdasarkan jenis penyimpangan dan diberi kode masalah.
- (2) Jenis masalah dan jenis penyimpangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum pada Lampiran II Peraturan Gubernur ini.

Pasal 8

- (1) Pengarsipan pengaduan diatur berdasarkan klarifikasi jenis masalah, instansi terlapor serta urutan waktu pengaduan.
- (2) Penyimpanan dokumen pengaduan disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada di Inspektorat Provinsi berdasarkan prosedur yang berlaku untuk menjamin kerahasiaan dan keamanan dokumen.
- (3) Inspektorat Provinsi wajib melindungi dan merahasiakan identitas pelapor.
- (4) Permintaan data dan informasi dari masyarakat, media masa dan pihak lain terkait dengan pengaduan maka Inspektorat Provinsi hanya memberikan data statistic penanganannya dan bukan substansi dan/atau materi pengaduan kecuali untuk surat pengaduan yang tidak berkadar pengawasan.
- (5) Data dan informasi terkait dengan materi dan/atau substansi pengaduan berkadar pengawasan hanya dapat diberikan atas perintah tertulis dari Gubernur.

BAB V
PENANGANAN PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN

Pasal 9

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektorat Provinsi atau dilimpahkan dan/atau diteruskan ke Kementerian/Lembaga yang berwenang.
- (2) Penanganan pengaduan oleh Inspektorat Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan:
 - a. Tim Inspektorat Provinsi; dan
 - b. Tim antar unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah;
- (3) Penanganan pengaduan yang dilimpahkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Buapti/Walikota.
- (4) Penanganan pengaduan yang diteruskan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan ke Kementerian/Lembaga sesuai kewenangannya.

Pasal 10

- (1) Penanganan pengaduan yang dilakukan oleh tim Inspektorat Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a meliputi:
 - a. Aparat Pemerintah Daerah, Pegawai Pemerintah dengan perjanjian Kerja dan Pihak Ketiga/Penyedia Barang dan Jasa; dan
 - b. Materi Pengaduan yang mempunyai nilai strategis.
- (2) Penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Tim antar unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b, berkaitan dengan materi pengaduan yang

memerlukan bantuan teknis unit kerja terkait di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 11

- (1) Penanganan pengaduan yang dilimpahkan kepada Bupati/Walikota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3), berkaitan dengan pelaku, materi dan pertimbangan faktor ekonomis, efisien dan efektif lebih tepat ditangani oleh Bupati/Walikota.
- (2) Penanganan pengaduan yang diteruskan ke Kementerian/Lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4) berkaitan dengan pelaku yang merupakan aparat pusat, sumber dana yang berasal dari APBN dan tingkat kewenangan.

Pasal 12

Tim Inspektorat Provinsi yang menangani pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 ayat (2) huruf a adalah aparat pengawas yang ditugaskan oleh Inspektur Provinsi untuk melaksanakan pemeriksaan.

Pasal 13

Tim Inspektorat Provinsi wajib melakukan pembuktian atas kebenaran materi dan substansi pengaduan melalui pemeriksaan yang sesuai dengan prosedur dan standar pemeriksaan yang berlaku.

BAB VI
PELAPORAN

Pasal 14

- (1) Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Inspektur Provinsi dalam bentuk laporan hasil pemeriksaan.
- (2) Hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai kesimpulan dan saran tindak lanjut sesuai peraturan perundang-undangan.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan ekspos dihadapan Inspektur Provinsi.
- (4) Ekspos sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berkaitan dengan materi pengaduan dan hasil penanganan pengaduan.
- (5) Inspektur Provinsi menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Gubernur.

Pasal 15

Penerimaan limbah penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) melaporkan kemajuan penanganan kepada Gubernur melalui Inspektur Provinsi.

Pasal 16

- (1) Laporan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dalam bentuk tertulis yang memuat:
 - a. Sumber pengaduan;

No. 3, 2016

- b. Materi pengaduan;
 - c. Fakta yang ditemukan;
 - d. Analisis;
 - e. Kesimpulan; dan
 - f. Saran
- (2) Sistematika laporan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagaimana tercantum pada Lampiran III Peraturan Gubernur ini.

BAB VII PEMANTAUAN DAN PEMUTAKHIRAN

Pasal 17

Inspektorat Provinsi melakukan pemantauan dan pemutakhiran penanganan pengaduan dan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dan Pasal 15 Peraturan Gubernur ini.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Gubernur Kalimantan Barat ini berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 11 Januari 2016

GUBERNUR KALIMANTAN BARAT,

T.T.D

CORNELIS

Diundangkan di Pontianak
Pada tanggal 11 Januari 2016

**SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

T.T.D

M. ZEET HAMDY ASSOVIE

**BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2016 NOMOR**

No. 3, 2016

LAMPIRAN III
PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN BARAT
NOMOR 3 / ITPROV / TAHUN 2016
TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

SISTIMATIKA LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN
BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN

1. UMUM
 - A. DASAR PEMERIKSAAN
 - B. WAKTU PEMERIKSAAN
 - C. SUSUNAN TIM PEMERIKSA
 - D. NARASUMBER
 - E. OBYEK PEMERIKSAAN
2. SUMBER PENGADUAN
3. MATERI PENGADUAN
4. FAKTA YANG DITEMUKAN
5. ANALISIS

BAB III : KESIMPULAN
BAB IV : SARAN

LAMPIRAN

1.....

No. 3, 2016

2.....

3.....

4.....

Mengetahui:
Inspektur

Pontianak,
Tim Pemeriksa,

(.....)

1.
2.
3.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 11 Januari 2016

GUBERNUR KALIMANTAN BARAT

C O R N E L I S