

BUPATI ACEH TIMUR

PROVINSI ACEH

PERATURAN BUPATI ACEH TIMUR
NOMOR 30.a TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN, KRITERIA DAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN ACEH TIMUR

ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI ACEH TIMUR,

Menimbang :

a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta terbebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme;
b. bahwa pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
c. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat, dipandang perlu menyusun pedoman, kriteria dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Aceh Timur;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman, Kriteria dan Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Inspektorat Daerah Kabupaten Aceh Timur;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1103);

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 44 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Propinsi Daerah Istimewa Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3893);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
9. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
10. 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);

11. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
12. 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);
13. 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);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6321);
15. 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);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
17. Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Timur (Lembaran Kabupaten Aceh Timur Tahun 2016 Nomor 4) sebagaimana telah diubah dengan Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Timur (Lembaran Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020 Nomor 5);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN, KRITERIA DAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN ACEH TIMUR.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:
1. Kabupaten adalah Kabupaten Aceh Timur.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten adalah unsur penyelenggara Pemerintah Kabupaten Aceh Timur yang terdiri atas Bupati dan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Timur.
3. Bupati adalah Bupati Aceh Timur.
4. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Aceh Timur.
5. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Aceh Timur.
6. Perangkat daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Timur dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten.
7. Pemerintah Gampong adalah Keuchik, Sekretaris Gampong beserta Perangkat Gampong lainnya yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan Pemerintah Gampong.
8. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
9. Penyelenggara negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Aparat Penegak Hukum adalah kejaksaan dan/atau kepolisian.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
12. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Inspektorat Daerah.
13. Terlapor adalah penyelenggara negara atau aparatur pemerintahan yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
14. 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.
15. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah yang selanjutnya disingkat P2UPD adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan atas penyelenggaraan teknis urusan pemerintahan di daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

16. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
17. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang terindetifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan/dilaporkan.
18. Tim Ad-Hoc adalah tim yang menelaah pengaduan masyarakat yang dibentuk oleh Inspektur.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Bagian Kesatu
Maksud

Pasal 2

Maksud penyusunan Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan atau pedoman dalam penanganan pengaduan masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua
Tujuan

Pasal 3

Tujuan penyusunan Peraturan Bupati ini adalah:
a. menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Kabupaten;
c. meningkatkan koordinasi antar lembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat; dan
d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh penyelenggara negara atau ASN.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini, meliputi:
a. prinsip penanganan pengaduan masyarakat;
b. pengaduan;
c. mekanisme/tata cara;

d. tindak lanjut; dan
e. evaluasi.

BAB IV
PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

(1) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan pengaduan masyarakat.
(2) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
    a. kepastian hukum, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
    b. objektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
    c. efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
    d. akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindaklanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
    e. kerahasiaan, bahwa penanganan pengaduan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
    f. transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
    g. cepat, bahwa penanganan pengaduan masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan yang berlaku; dan
    h. tidak diskriminatif, bahwa pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB V
PENGADUAN

Pasal 6

Masyarakat dapat menyampaikan laporan atau pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh unsur Pemerintahan Daerah dan Pemerintah Gampong di lingkungan Pemerintah Kabupaten ke Inspektorat Daerah.

Pasal 7

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Inspektorat Jenderal Kementerian, Ombudsman, Inspektorat Provinsi, aparat penegak hukum dan lembaga-lembaga lainnya dapat melimpahkan laporan atau pengaduan yang dilaporkan atau diadukan melalui instansi tersebut atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh unsur Pemerintahan Daerah dan Pemerintah Gampong ke Inspektorat Daerah.

Pasal 8

(1) Inspektorat Daerah harus melakukan penanganan terhadap pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan atau diadukan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.
(2) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bersumber dari:
    a. badan/lembaga/instansi/unit kerja pada Pemerintah Pusat/Kabupaten/Gampong;
    b. badan hukum dan/atau badan usaha;
    c. partai politik;
    d. organisasi masyarakat;
    e. media massa; dan
    f. perorangan.

Pasal 9

Inspektorat Daerah dapat melakukan penanganan terhadap pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan atau diadukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, setelah ada permintaan secara resmi dan tertulis.

Pasal 10

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1), mengungkapkan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan dan berisi informasi antara lain:
    a. masalah yang diadukan;
    b. siapa yang terlibat;
    c. dimana hal tersebut terjadi;
    d. kapan hal tersebut terjadi;
    e. bagaimana hal itu terjadi;
    f. mengapa hal tersebut terjadi;
    g. akibat yang terjadi; dan
    h. bukti permulaan yang cukup untuk mendukung fakta kejadian yaitu keterangan saksi, keterangan ahli, surat atau petunjuk lainnya.
(2) Materi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditindaklanjuti sekurang-kurangnya memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf d.

(3) Jenis pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikategorikan sebagai berikut:
   a. penyalahgunaan wewenang;
   b. pelayanan masyarakat;
   c. korupsi;
   d. kepegawaian/ketenagakerjaan;
   e. pertanahan/perumahan; dan
   f. umum.

Pasal 11

(1) Penanganan pengaduan oleh Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan Pasal 9, dilaksanakan setelah terpenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
(2) Dalam hal laporan atau pengaduan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, tidak dapat ditindaklanjuti atau diproses lebih lanjut.

BAB VI
MEKANISME/TATA CARA

Bagian Kesatu
Mekanisme/Tata Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 12

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, melalui 2 (dua) cara yaitu:
a. secara langsung; dan
b. secara tidak langsung.

Pasal 13

(1) Penyampaian pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a, dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kantor Inpektorat Daerah pada hari dan jam kerja dengan mengisi formulir sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
(2) Penerimaan pengaduan secara langsung dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan yaitu pada Sekretariat Inspektorat Daerah.

Pasal 14

Penyampaian pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b, dapat dilaksanakan melalui:
a. surat; dan
b. teknologi informasi yaitu melalui website inspektorat.acehtimurkab.go.id atau elektronik email inspektoratacehtimur@gmail.com.

Pasal 15

(1) Penerimaan pengaduan secara tidak langsung melalui surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a, dilakukan oleh petugas penerimaan pada Sekretariat Inspektorat Daerah, sedangkan penerimaan pengaduan secara tidak langsung melalui teknologi informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b, dilakukan oleh admin yang ditunjuk.
(2) Standar Operasional Prosedur pengaduan secara tidak langsung melalui teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan diatur dalam Peraturan Bupati tersendiri.

Bagian Kedua
Mekanisme/Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 16

Penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sejak pengaduan diterima.

Pasal 17

(1) Tahapan penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:
    a. penatausahaan;
    b. telaah pengaduan;
    c. survei pendahuluan;
    d. pemeriksaan; dan
    e. pelaporan.
(2) Standar Operasional Prosedur tahapan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan diatur dalam Peraturan Bupati tersendiri.

Pasal 18

(1) Telaah pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b, dilaksanakan oleh Tim Ad Hoc.
(2) Tim Ad Hoc sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Inspektur.
(3) Tim Ad Hoc sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dalam melaksanakan tugasnya dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya.
(4) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan untuk mengkategorikan:
    a. pengaduan yang berkadar pengawasan;
    b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan.
(5) Hasil penelaahan Tim Ad-Hoc sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dibuat dalam bentuk format sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

(6) Dalam hal hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a, maka pengaduan tersebut akan diproses lebih lanjut.
(7) Dalam hal hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b, maka akan diinformasikan kepada pelapor.

Pasal 19

(1) Survei pendahuluan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) huruf c , dilakukan untuk menelaah materi pengaduan yang berkadar pengawasan atau yang tidak berkadar pengawasan guna menentukan langkah tindak lanjut.
(2) Survei pendahuluan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan kegiatan sebagai berikut:
    a. identifikasi masalah;
    b. konfirmasi dan klarifikasi; dan
    c. pengumpulan bukti pendukung.

Pasal 20

(1) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf d, dilaksanakan oleh tim pemeriksa.
(2) Tim pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari pengendali mutu, pengendali teknis, ketua dan anggota yang ditugaskan berdasarkan Surat Tugas Inspektur.
(3) Jumlah anggota tim pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diputuskan oleh Tim Ad Hoc sesuai dengan tingkat kesulitan kasus yang ditangani.
(4) Pengendali mutu tim pemeriksa adalah pejabat struktural/auditor yang memenuhi kualifikasi tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(5) Pengendali teknis tim pemeriksa adalah Inspektur Pembantu atau pejabat fungsional auditor/P2UPD madya ke atas.
(6) Ketua dan anggota tim pemeriksa adalah pejabat fungsional auditor/P2UPD dan diutamakan memiliki sertifikat audit investigasi.
(7) Tim pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bertugas melakukan pemeriksaan terhadap pengaduan masyarakat berdasarkan standar pemeriksaan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

(1) Dalam pelaksanaan pemeriksaan, tim dapat melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait.
(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; dan
e. koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dituangkan dalam berita acara.
(4) Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

(1) Hasil pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa dituangkan dalam bentuk laporan hasil pemeriksaan.
(2) Lamanya waktu pemeriksaan tergantung kompleksitas materi aduan yang harus ditangani, paling lama 15 (lima belas) hari kerja.
(3) Tim pemeriksa wajib menerbitkan laporan hasil pemeriksaan paling lama 5 (lima) hari setelah berakhirnya masa pemeriksaan.
(4) Sebelum diterbitkannya laporan hasil pemeriksaan, tim pemeriksa harus melakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat Daerah.
(5) Laporan hasil pemeriksaan disampaikan kepada Bupati dan pihak lain yang berkepentingan untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan dan kewenangannya.
(6) Laporan hasil pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati.

BAB VII
TINDAK LANJUT

Pasal 23

(1) Unsur Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Gampong sebagai terlapor serta pihak terkait wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan sesuai rekomendasi.
(2) Inspektorat Daerah wajib memantau dan melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan.
(3) Laporan hasil pemantauan wajib dilaporkan kepada Bupati.

BAB VIII
EVALUASI

Pasal 24

(1) Inspektur melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan.
(2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dalam bentuk survey kepuasan pelayanan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 25

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Aceh Timur Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah Kabupaten Aceh Timur (Berita Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020 Nomor 11), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 26

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Idi
pada tanggal 25 Agustus 2020 M
6 Muharram 1442 H

BUPATI ACEH TIMUR,

ttd

HASBALLAH BIN M. THAIB

Diundangkan di Idi
pada tanggal 25 Agustus 2020 M
6 Muharram 1442 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ACEH TIMUR,

ttd

M. IKHSAN AHYAT

BERITA KABUPATEN ACEH TIMUR TAHUN 2020 NOMOR 30.a

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDAKAB. ACEH TIMUR

ABDUL MUTHALEB, BA
Pembina (IV/a)
NIP. 19680406 199011 1 001

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI ACEH TIMUR
NOMOR 30.a TAHUN 2020
TENTANG
PEDOMAN, KRITERIA DAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN ACEH TIMUR

a. Format Pengaduan Masyarakat

KOP SURAT*

....., ... 20.....

Nomor : .....
Sifat : .....
Lampiran : .....
Perihal : Pengaduan Masyarakat

Kepada Yth
Bapak Bupati Aceh Timur/Inspektur/
Kepala Perangkat Daerah** .....
Di -
.....

Dengan hormat,
Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama*** : .....
Nama Organisasi**** : .....
Alamat
RT/RW/Dusun : .....
Gampong : .....
Kecamatan : .....
Kabupaten : .....

Menyampaikan pengaduan sebagai berikut:
a. Masalah yang diadukan
.....
.....
.....
b. Siapa yang terlibat
.....
.....
.....
.....
c. Dimana hal tersebut terjadi
.....
.....
d. Kapan hal tersebut terjadi
.....
.....
e. Bagaimana hal itu terjadi
.....
.....
.....
f. Mengapa hal tersebut terjadi
.....
.....
g. Akibat yang terjadi
.....
.....
h. bukti permulaan yang cukup untuk mendukung fakta kejadian yaitu keterangan saksi, keterangan ahli, surat atau petunjuk lainnya.

Sebagai bahan pertimbangan, turut juga kami lampirkan Fotocopy KTP/SIM/*****... dst.

Hormat Kami,
Pelapor/Pemberi Pengaduan,

.....

Note :
* Dalam hal berupa organisasi agar pengaduan diatas kop surat
** Pilih salah satu/coret yang tidak perlu
*** Nama Pengadu/atau pihak yang mewakili
**** Nama Organisasi kalau pengadu merupakan organisasi
***** Pilih salah satu/coret yang tidak perlu

b. Penilaian

NO	INDIKATOR	BERKADAR PENGAWASAN		KETERANGAN
		YA/ADA	TIDAK	
1	2	3	4	5
1.	Pengaduan Logis	✓		HARUS Dilakukan Pemeriksaan
	Identitas Pelapor Jelas	✓		
	Ada Bukti Awal	✓		
2.	Pengaduan Logis	✓		
	Identitas Pelapor Jelas		✓	PERLU Dilakukan Pemeriksaan
	Ada Bukti Awal	✓		
3.	Pengaduan Logis		✓	
	Identitas Pelapor Jelas	✓		PERLU dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan
	Ada Bukti Awal		✓	

NO	INDIKATOR	TIDAK BERKADAR PENGAWASAN		KETERANGAN
		YA/ADA	TIDAK	
1	2	3	4	5
1.	Berupa sumbang saran	✓		Pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan
	Kritik Konstruktif	✓		
2.	Pengaduan Tidak Logis	✓		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
	Hanya Keinginan pelapor secara normatif	✓		

c. Laporan Penelaahan Tim Ad-Hoc

KOP DINAS

Idi, ...

Nomor :
Sifat :
Lampiran : 1 (satu) eks
Hal : Laporan Penelahaan Pengaduan Masyarakat

Kepada
Yth. Inspektur Kabupaten Aceh Timur
di -
Idi

Pada hari ini..... tanggal ..... bulan ..... tahun ..... kami Tim Ad-Hoc yaitu tim pemeriksa yang dibentuk untuk melakukan verifikasi/penelaahan berkas pengaduan masyarakat yang terdiri dari:

Nama : .....
NIP : .....
Jabatan Dalam Tim : .....

Nama : .....
NIP : .....
Jabatan Dalam Tim : .....

Nama : .....
NIP : .....
Jabatan Dalam Tim : .....

Nama : .....
NIP : .....
Jabatan Dalam Tim : .....

Berdasarkan hasil verifikasi serta penelaahan terhadap surat pengaduan masyarakat tersebut, Dengan ini merangkan bahwa, surat pengaduan masyarakat yaitu:

Nomor Surat : .....
Tanggal Surat : .....
Nama Pelapor : .....
Nama Terlapor : .....
Lokasi Pengaduan : .....
Bukti Awal : terlampir (ada/tidak)
Materi Pengaduan : 1. .....
2. .....
3. dst
Klasifikasi Pengaduan : a. 01 Penyalahgunaan Wewenang
b. 02 Pelayanan Masyarakat
c. 03 Korupsi/Pungli
d. 04 Kepegawaian/Ketenagakerjaan
e. 05 Pertanahan/Perumahan
f. 06 Hukum/Peradilan dan HAM
g. 07 Tatalaksana/Regulasi
h. 08 Lingkungan Hidup
i. 09 Umum

disimpulkan bahwa surat pengaduan masyarakat dimaksud Berkadar Pengawasan/Tidak Berkadar Pengawasan* dengan uraian sebagai berikut:

Demikian hasil verifikasi dan penelaahaan ini dilakukan sebagai bahan pertimbangan bapak Inspektur.

Tim Ad-Hoc

1. ..... (.....)
2. ..... (.....)
3. ..... (.....)
4. Dst

Note : * Coret salah satu

Sistematika Laporan

SISTEMATIKA LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN
BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN
(1) UMUM
(2) DASAR PEMERIKSAAN
(3) WAKTU PEMERIKSAAN
(4) SUSUNAN TIM PEMERIKSAAN
(5) OBJEK PEMERIKSAAN
(6) SUMBER PENGADUAN
(7) MATERI PENGADUAN
(8) FAKTA YANG DITEMUKAN
(9) ANALISIS
BAB III : KESIMPULAN
BAB IV : SARAN

LAMPIRAN
1. .....
2. .....
3. .....
4. .....

Idi, ...

Mengetahui:
Inspektur Kabupaten Aceh Timur,

Tim Pemeriksa,

1. Wakil Penanggungjawab/PM (.....)
2. Pengendali Teknis/Supervisor (.....)
3. Ketua Tim (.....)
4. Anggota Tim (.....)

BUPATI ACEH TIMUR,

ttd

HASBALLAH BIN M. THAIB

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDAKAB. ACEH TIMUR

ABDUL MUTHALEB, BA
Pembina (IV/a)
NIP. 19680406 199011 1 001