

BUPATI ACEH TIMUR

PROVINSI ACEH

PERATURAN BUPATI ACEH TIMUR
NOMOR 11 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT OLEH APARAT PENGAWAS INTERNAL PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TIMUR

ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI ACEH TIMUR,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat dan menciptakan transparansi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme pada Pemerintah Kabupaten Aceh Timur sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah 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 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
8. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
9. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
10. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
11. 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);

12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
14. 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);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
16. 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 UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT OLEH APARAT PENGAWAS INTERNAL PEMERINTAH 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. Perangkat daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Timur dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten.
5. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Aceh Timur.
6. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Aceh Timur.
7. Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh Aparat Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
8. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
9. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang terkait masalah teknik atau pelayanan masyarakat berwujud sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten.
10. Pelapor adalah setiap orang atau badan yang menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Gampong.
11. Terlapor adalah Perangkat Daerah/Pemerintahan Gampong, Pegawai Negeri Sipil dan Tenaga Kontrak/Honorer di lingkungan Pemerintah Kabupaten.
12. Tim Ad-Hoc adalah tim yang menelaah pengaduan masyarakat yang dibentuk oleh Inspektur Kabupaten Aceh Timur.

BAB II
RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini, meliputi:
a. sumber dan materi pengaduan;
b. sarana/media pengaduan;
c. penanganan pengaduan masyarakat; dan
d. pemantauan dan pemutakhiran.

BAB III
SUMBER DAN MATERI PENGADUAN

Bagian Kesatu
Sumber Pengaduan

Pasal 3

(1) Pengaduan masyarakat bersumber dari:
    a. badan/lembaga/instansi/unit kerja pada Pemerintah Pusat/Daerah/Gampong;

b. badan hukum dan/atau badan usaha;
c. partai politik;
d. organisasi masyarakat;
e. media masa; dan
f. perorangan.

(2) Identitas pelapor atas pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dirahasiakan.

(3) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pengaduan yang dilimpahkan dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Aceh, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Gampong dan Aparat Penegak Hukum Kabupaten Aceh Timur.

Bagian Kedua
Materi Pengaduan

Pasal 4

(1) Materi pengaduan 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 awal yang patut diduga mendukung fakta kejadian seperti foto, dokumen, atau petunjuk lainnya.

(2) Materi pengaduan sekurang-kurangnya berisi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d.

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

BAB IV
SARANA/MEDIA PENGADUAN

Pasal 5

(1) Pengaduan masyarakat dilakukan secara tertulis.

(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan melalui surat, media cetak dan surat elektronik/email.

(3) Pengaduan tertulis sebagaimana dimaksud ayat (1), disampaikan sesuai format yang tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini, kecuali atas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e.

BAB V
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

(1) Tahapan penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:
    a. penatausahaan;
    b. survei pendahuluan;
    c. proses pemeriksaan; dan
    d. pelaporan.
(2) Bagan alur tahapan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 7

(1) Penatausahaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a, meliputi:
    a. pencatatan;
    b. penelaahan; dan
    c. pengarsipan.
(2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilakukan sesuai dengan pengadministrasian yang berlaku di Inspektorat Daerah.
(3) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dilakukan untuk mengkategorikan:
    a. pengaduan yang berkadar pengawasan;
    b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan.
(4) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dilakukan oleh Tim Ad-hoc yang ditetapkan dengan Keputusan Inspektur.
(5) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, merupakan verifikasi dokumen atau berkas pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Bupati/Perangkat Daerah atau diserahkan penanganannya ke Inspektorat Daerah.
(6) Dalam hal hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a disimpulkan berkadar pengawasan, maka pengaduan tersebut akan diproses lebih lanjut.
(7) Dalam hal hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b disimpulkan tidak berkadar pengawasan, maka akan diinformasikan kepada pelapor melalui surat Inspektur.
(8) Pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, meliputi penataan dan penyimpanan dokumen yang dilakukan berdasarkan klasifikasi jenis masalah Perangkat Daerah/Unit Kerja terlapor dan urutan waktu pengaduan.
(9) Pengkategorian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
(10) Laporan Tim Ad-Hoc sebagaimana dimaksud pada ayat (4), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 8

(1) Survei pendahuluan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, 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 9

(1) Hasil survei pendahuluan yang cukup bukti awal dan keyakinan adanya permasalahan serta jelas identitas pelapor, akan dilaporkan kepada Inspektur dan dilanjutkan dengan tahap pemeriksaan.
(2) Hasil survei pendahuluan yang tidak cukup bukti awal maupun keyakinan adanya permasalahan, tidak dilanjutkan dengan tahap pemeriksaan, namun disimpan dalam arsip tersendiri, diberi catatan seperlunya dan hasilnya dilaporkan kepada Bupati serta diinformasikan kepada pihak pelapor.

Pasal 10

(1) Proses pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, merupakan tahap pengujian yang dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan dengan dukungan bukti yang cukup, kompeten, relevan dan material.
(2) Proses pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berpedoman pada sistem dan prosedur serta ketentuan mengenai pemeriksaan dengan tujuan tertentu yaitu pemeriksaan kasus.
(3) Tahapan proses pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
    a. pembentukan tim pemeriksaan;
    b. penyusunan program kerja pemeriksaan; dan
    c. pelaksanaan pemeriksaan.

Pasal 11

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d, dituangkan dalam bentuk laporan hasil pemeriksaan yang memuat:
    a. sumber pengaduan;
    b. materi pengaduan;
    c. data dan fakta yang ditemukan;
    d. analisis; dan
    e. kesimpulan dan saran.

(2) Sistematika pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 12

(1) Tim pemeriksa melaporkan hasil pemeriksaan penanganan pengaduan kepada Inspektur.
(2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melakukan ekspose internal maupun eksternal dengan mengundang pihak-pihak terkait yang dipandang perlu.
(3) Laporan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Bupati.

BAB VI
PEMANTAUAN DAN PEMUTAKHIRAN

Pasal 13

Inspektorat Daerah melakukan pemantauan dan pemutakhiran penanganan pengaduan serta tindak lanjut hasil penanganan pengaduan, mempublikasi hasil rekapitulasi pengaduan masyarakat baik yang telah ditindaklanjuti dengan penugasan, maupun yang belum ditindaklanjuti sesuai dengan kadar pengawasannya.

BAB VII
KETETUAN PERALIHAN

Pasal 14

Seluruh pengaduan masyarakat yang masuk dan belum ditangani, maka akan diproses sesuai dengan Peraturan Bupati ini.

BAB VIII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 15

(1) Pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan, maka penanganannya dilaksanakan oleh Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja terkait.
(2) Pengaduan tertulis yang tidak mencantumkan secara jelas nama dan alamat pengirimnya atau setelah dilakukan penelitian nama dan alamat pengirim ternyata tidak jelas, maka penanganannya diabaikan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

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 16 April 2020 M
22 Sya'ban 1441 H

BUPATI ACEH TIMUR,

ttd

HASBALLAH BIN M. THAIB

Diundangkan di Idi
pada tanggal 16 April 2020 M
22 Sya'ban 1441 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ACEH TIMUR,

ttd

M. IKHSAN AHYAT

BERITA KABUPATEN ACEH TIMUR TAHUN 2020 NOMOR 11

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 11 TAHUN 2020
TENTANG
PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT OLEH APARAT PENGAWAS INTERNAL PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TIMUR

a. Format Pengaduan Masyarakat

KOP SURAT*

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

Nomor : .....
Lamp. : .....
Perihal : Pengaduan Masyarakat

Kepada Yth
Bapak Bupati Aceh Timur/Inspektur/
Kepala OPD** .....
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 awal yang patut diduga mendukung fakta kejadian seperti foto, dokumen, 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 konstuktif 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

d. 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

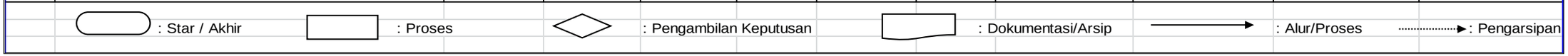
Tim Pemeriksa,

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

.....

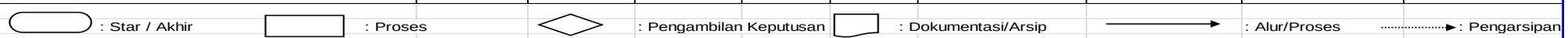
e. Penatausahaan Surat Pengaduan Masyarakat

No	Aktifitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Surat Pengaduan Masyarakat	Agendaris	Kasubag. P.E.P	Sekretaris	Inspektur	IRBAN Wil.	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Surat Pengaduan Masyarakat								5 menit	Surat masuk	
2	Memberi lembar disposisi, memasukan dalam kartu, mengagenda dalam buku agenda menaikkan surat.								15 menit	Surat masuk	
3	Memberi disposisi surat masuk								15 menit	telah didisposisi	
4	Menerima surat yang telah didisposisi								15 menit		
5	Memilah/mengelompokkan surat per Irban/ sekretariat, sesuai disposisi.								10 menit		
6	Mencatat disposisi Inspektur kedalam buku agenda								20 menit		
7	Mendistribusikan surat ke Irban/ sekretaris sesuai disposisi inspektur								15 menit	Surat telah di distribusikan	



f. Alur Penentuan Pengaduan Masyarakat

No	Aktifitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelaksana Subbag P.E.P	Kasubbag P.E.P	Tim Ad-Hoc	Sekretaris	Inspektur	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima surat Disposisi dan menginventarisir surat pengaduan masyarakat						Dokumen Pengaduan	5 menit	Surat Masuk	
2	Menyerahkan hasil inventarisir kepada Kasubbag P.E.P untuk dipelajari lebih lanjut						Dokuemn Pengaduan	15 menit	Hasil Inventarisasi	
3	Mempersiapkan dan melaksanakan pembahasan surat pengaduan masyarakat dengan tim Ad-hoc							15 menit		
4	Menyerahkan Dokumen Pengaduan ke masing-masing Tim Ad-hoc						Foto Copy Dokumen Pengaduan	15 menit		
5	Tim Ad-hoc menuangkan hasil pembahasan secara tertulis kepada Inspektur Kab. Aceh Timur							10 menit	Rekomendasi	
	Berkadar Pengawasan									
	Tidak Berkadar Pengawasan									
6	Menerima hasil pembahasan						Surat Pembahasan Tim Ad-Hoc	20 menit	Rekomendasi	
7	Mempersiapkan Komposisi Tim Pemeriksaan dan berkoordinasi dengan Sekretaris dan mempersiapkan penugasan						Konsep Penugasan	10 Menit	SPT	
8	Mempersiapkan Surat Informasi kepada Pelapor pengaduan tidak berkadar pengawasan diparaf dan ditandatangi oleh Inspektur						Surat/SPT	15 menit	Bukti Pengiriman	
9	Menerima Surat yang telah ditandatangani oleh Inspektur dan mengirimkan serta melakukan pengarsipan									



Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDAKAB. ACEH TIMUR

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

BUPATI ACEH TIMUR,

ttd.

HASBALLAH BIN M. THAIB