



ASLI

**BUPATI KABUPATEN OGAN ILIR  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**PERATURAN BUPATI OGAN ILIR  
NOMOR 4 TAHUN 2016**

**TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN OGAN ILIR**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI OGAN ILIR,**

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, perlu ditindaklanjuti;

b. bahwa pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan fungsi pemerintahan daerah, utamanya terkait dengan pelayanan publik, perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;

c. bahwa dalam rangka efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat, dipandang perlu adanya pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati Ogan Ilir tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir;

Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4347);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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);

3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244);

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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 04 Tahun 2014 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 04 Tahun 2008 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Ogan Ilir (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2008 Nomor 04 seri D);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN OGAN ILIR

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Ogan Ilir.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Ogan Ilir.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Ilir.
6. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Ogan Ilir yang merupakan unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan di Daerah.
7. Bagian Hubungan Masyarakat yang selanjutnya disingkat Bagian Humas adalah salah unit kerja di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.
8. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disingkat Dishubkominfo adalah satuan kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.
9. Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Inderalaya FM yang selanjutnya disingkat LPPL Radio Inderalaya FM adalah Lembaga Penyiaran Publik Lokal Kabupaten Ogan Ilir.
10. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
11. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
12. Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
13. Aparat pemerintah daerah adalah Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah, Pegawai dan Perangkat Desa di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.
14. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan yang berisi informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur, sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat/negara/daerah.
15. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang berisi informasi berupa sumbang saran, kritik konstruktif, permintaan sumbangan, dan lain sebagainya, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

16. Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.
17. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.
18. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.
19. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diajukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
20. Etika Pengelola Pengaduan Masyarakat adalah aturan perilaku yang mengatur tentang sikap, tindakan, dan ucapan yang harus dipedomani oleh aparatur yang menangani pengaduan masyarakat.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

- (1) Pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat dimaksudkan sebagai :
  - a. panduan bagi seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.
  - b. panduan dalam melakukan koordinasi antar SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (2) Tujuan disusunnya pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat adalah :
  - a. mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, serta menghindari terjadinya duplikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat;
  - b. mewujudkan koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat antar SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 3

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi tindakan atau dugaan maladministrasi oleh pejabat publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir yang dapat diajukan, yaitu antara lain :

- a. penundaan berlarut;
- b. penyalahgunaan wewenang;
- c. bertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak patut;
- d. penyimpangan prosedur;
- e. perbuatan melawan hukum;
- f. korupsi, kolusi dan nepotisme;
- g. intervensi;
- h. lalai atas kewajiban;
- i. tidak kompeten;
- j. pemalsuan;
- k. lain-lain tindakan pejabat publik yang merugikan masyarakat.

## BAB IV SUMBER DAN MANFAAT PENGADUAN MASYARAKAT

### Pasal 4

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 bersumber dari:

- a. lembaga-lembaga Negara;
- b. badan/Lembaga/Instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah lain;
- c. badan Hukum;
- d. partai Politik;
- e. organisasi Masyarakat;
- f. media Massa; dan
- g. perorangan.

### Pasal 5

Manfaat pengaduan masyarakat, antara lain sebagai :

- a. pelaksanaan fungsi pengawasan oleh masyarakat sebagai pengawas eksternal dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan;
- b. alat kontrol yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan fungsi pemerintahan, sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja;
- c. sumber informasi yang bermanfaat bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan tata kelola penyelenggaraan fungsi pemerintahan sesuai dengan harapan, aspirasi dan keinginan masyarakat.

## BAB V PRINSIP, KRITERIA DAN SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT

### Pasal 6

Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan atas prinsip :

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu proses penerimaan dan tindak lanjut penanganannya harus terbuka yang memberikan akses masyarakat untuk memantau tindak lanjut penyelesaiannya;
- c. koordinasi, yaitu dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat terkait;
- d. efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, akurat, valid, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindaklanjutnya;
- f. obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta dan data atau bukti yang jelas dan valid tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. kerahasiaan, yaitu melindungi dan menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak dan kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan;

- i. cepat, yaitu setiap pengaduan masyarakat yang masuk harus secepat mungkin ditindaklanjuti atau ditanggapi;
- j. sederhana, yaitu prosedur atau mekanisme penanganan pengaduan masyarakat harus sesederhana mungkin untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan;
- k. informatif, yaitu Bupati dan/atau Kepala SKPD harus menginformasikan dan mempublikasikan sistem penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan masing-masing;
- l. tidak diskriminatif, yaitu pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 7

Kriteria pengaduan masyarakat yang ditangani adalah :

- a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
- b. bersifat konstruktif;
- c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
- d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
- e. ditujukan atau ditembuskan kepada Bupati;
- f. belum pernah diproses untuk disalurkan.

#### Pasal 8

Substansi pengaduan masyarakat terdiri dari :

- a. Substansi pengaduan masyarakat berkadar pengawasan; dan
- b. Substansi pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan

### BAB VI

#### SARANA DAN PRASARANA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 9

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara :

- a. Langsung atau secara lisan melalui temu muka atau tatap muka, baik kepada Bupati dan/atau Kepala SKPD maupun melalui pejabat/petugas pengelola pengaduan;
- b. Tidak Langsung melalui surat atau media lainnya, seperti melalui surat, sambungan telepon yang disediakan khusus untuk menerima pengaduan, email atau media informasi lainnya.

#### Pasal 10

Pengaduan masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, dapat disampaikan melalui sarana sebagai berikut:

- a. kotak pengaduan/kotak saran di masing-masing SKPD;
- b. Media elektronik :LPPL Radio Inderalaya FM

BAB VII  
ETIKA PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 11

- (1) Pengelola pengaduan masyarakat adalah
- a. Bagian Humas, menangani pengaduan masyarakat berupa pengaduan langsung atau secara lisan melalui temu muka atau tatap muka kepada Bupati, pengaduan melalui surat, sambungan telepon (line-telepon) yang disediakan khusus untuk menerima pengaduan;
  - b. Dishubkominfo, menangani pengaduan masyarakat melalui *web-site* dan media cetak;
  - c. Masing-masing SKPD, menangani pengaduan langsung atau secara lisan melalui temu muka atau tatap muka dengan Kepala SKPD maupun kotak pengaduan/kotak saran di masing-masing SKPD serta sebagai pemberi tanggapan atas pengaduan masyarakat.;
  - d. LPPL Radio Inderalaya FM menangani pengaduan masyarakat yang melalui media elektronik Radio Inderalaya FM.
- (2) Tugas pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
- a. menerima dan mencatat setiap pengaduan dari masyarakat;
  - b. memberikan penjelasan dan informasi kepada pelapor/pengadu mengenai penanganan pengaduan yang diterima;
  - c. memeriksa substansi pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat;
  - d. apabila dipandang perlu dapat meminta kelengkapan berkas atau dokumen, seperti identitas diri, dan dokumen pendukung lain yang terkait;
  - e. melaporkan atau meneruskan pengaduan yang diterima kepada Kepala SKPD untuk memperoleh penanganan;
  - f. mendokumentasikan secara tertib dan teratur semua pengaduan masyarakat yang diterima; dan
  - g. mengikuti dan mencatat perkembangan penyelesaian setiap pengaduan dan memberitahukannya kepada pengadu.

Pasal 12

Pengelola pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 harus mematuhi etika pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut:

- a. memberi pelayanan dengan penuh hormat, santun, dan tanpa pamrih;
- b. memberi pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif;
- c. menjaga kerahasiaan identitas pelapor/pengadu sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberi penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani;
- e. menjunjung tinggi azas praduga tidak bersalah; dan
- f. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan sesama pengelola pengaduan masyarakat.

**BAB VIII**  
**PENATAUSAHAAN DOKUMEN PENGADUAN MASYARAKAT**

**Pasal 13**

- (1) Dokumen pengaduan masyarakat yang diterima Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir ditatausahakan dengan cara dicatat dan ditelaah.
- (2) Proses pencatatan dokumen mencakup data surat pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor, dan lokasi kasus.
- (3) Format pencatatan pengaduan masyarakat, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

**Pasal 14**

- (1) Penelaahan terhadap pengaduan masyarakat yang diterima dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan, merumuskan tindak lanjut penanganannya, dan menentukan kelompok masalah berdasarkan jenis penyimpangannya.
- (2) Pengelompokan masalah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai kode masalah sebagai berikut :
  01. penyalahgunaan wewenang;
  02. pelayanan masyarakat;
  03. korupsi/pungli;
  04. kepegawaian/ketenagakerjaan;
  05. pertanahan/perumahan;
  06. hukum/peradilan dan HAM;
  07. kewaspadaan nasional;
  08. tatalaksana/regulasi;
  09. lingkungan hidup;
  10. Umum
- (3) Rincian lebih lanjut pada jenis masalah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini
- (4) Langkah-langkah penelaahan terhadap pengaduan masyarakat adalah :
  - a. mempelajari inti masalah;
  - b. meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi pengaduan masyarakat yang baru diterima; dan
  - c. mempelajari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan substansi masalah.
- (5) Bagi pengelola pengaduan, hasil penelaahan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk disalurkan atau didokumentasikan.
- (6) Bagi Inspektorat, hasil penelaahan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk ditindaklanjuti atau didokumentasikan.
- (7) Bagi SKPD lainnya, hasil penelaahan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangannya.

**BAB IX**  
**MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**Bagian Kesatu**  
**Penyaluran Pengaduan Masyarakat**

**Pasal 15**

Terhadap pengaduan masyarakat berkadar pengawasan, apabila :

- a. substansi pengaduan jelas, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada Kepala SKPD terlapor yang berwenang menangani pengaduan sesuai substansinya dengan tembusan kepada Bupati;
- b. pengaduan masyarakat dinilai penting dan strategis serta berdampak luas dalam lingkup daerah, maka Bupati dapat membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari unsur SKPD dan Instansi terkait;
- c. pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan yang dilakukan oleh Aparat Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir, maka surat pengaduan masyarakat harus disalurkan kepada Inspektorat dengan tembusan kepada Bupati;
- d. pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan yang dilakukan oleh Aparat di luar Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada APIP Instansi terkait yang berwenang dengan tembusan kepada Bupati; dan
- e. substansi pengaduan tidak jelas, maka surat pengaduan masyarakat tidak perlu disalurkan.

**Pasal 16**

Terhadap pengaduan tidak berkadar pengawasan, apabila :

- a. substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan terhadap kebijakan pemerintah daerah, maka surat pengaduan masyarakat menjadi bahan pertimbangan bagi perbaikan kebijakan;
- b. substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan terhadap kebijakan instansi pemerintah di luar pemerintah daerah, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada pimpinan instansi pemerintah terkait sebagai bahan informasi dengan tembusan kepada Bupati;
- c. substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan daerah, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada Kepala SKPD yang berwenang sebagai bahan informasi;
- d. substansi pengaduan tidak logis, maka surat pengaduan masyarakat tidak perlu diproses lebih lanjut, pengaduan didokumentasikan.

**Bagian Kedua**  
**Pelaporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat**

**Pasal 17**

- (1) Laporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Kepala SKPD terkait disampaikan ke Pengelola Pengaduan dengan tembusan kepada Bupati.
- (2) Laporan hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) oleh Pengelola Pengaduan diinformasikan kepada pelapor/pengadu yang identitasnya jelas.

#### Pasal 18

Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat dilaporkan kepada Bupati.

#### Pasal 19

- (1) Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah lainnya tembusannya disampaikan kepada Bupati.
- (2) Hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) oleh pengelola pengaduan atas perintah Bupati dapat disampaikan kepada pelapor/pengadu yang identitasnya jelas.

#### Pasal 20

Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### BAB X MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Pasal 21

- (1) Bupati secara berkala melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat, dan secara bertahap melakukan penyempurnaan terhadap sistem pengelolaan pengaduan masyarakat;
- (2) Bupati dalam menjalankan peran sebagaimana dimaksud pada (1) dapat didelegasikan kepada Sekretaris Daerah.

#### Pasal 22

- (1) Pengelola Pengaduan berkewajiban menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan masyarakat kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah setiap semester.
- (2) Dalam hal-hal tertentu, Pengelola Pengaduan juga wajib menyampaikan laporan penyelesaian pengaduan masyarakat kepada Bupati, apabila diminta.

#### Pasal 23

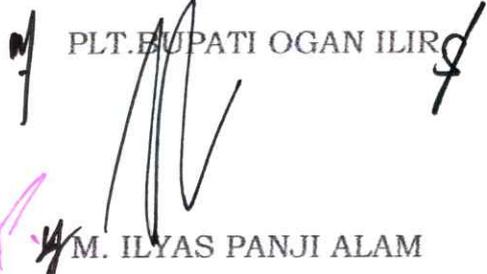
Format laporan semester hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan  
Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah  
Kabupaten Ogan Ilir.

Ditetapkan di INDERALAYA  
pada tanggal 10 Oktober 2016

  
PLT. BUPATI OGAN ILIR

M. ILYAS PANJI ALAM

Diundangkan di INDERALAYA  
pada tanggal 10 Oktober 2016  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR,

  
HERMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR TAHUN 2016 NOMOR

LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI OGAN ILIR  
NOMOR 41 TAHUN 2016 TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN OGAN  
ILIR

PENCATATAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	DATA PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR	IDENTITAS TERLAPOR	ISI/SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT	LOKASI PENGADUAN
1.	2.	3.	4.	5.	6.

.....  
Pengelola Pengaduan

Keterangan :

1. Diisi nomor urut.
2. Diisi Nomor dan tanggal agenda, Tanggal pengaduan, Kategori, Perihal.
3. Diisi Nama, Alamat, Pekerjaan, Kategori pelapor.
4. Diisi Nama/NIP, Alamat, Jabatan, Instansi terlapor, Kategori instansi.
5. Diisi substansi pengaduan masyarakat
6. Diisi lokasi/tempat yang diadakan

PLT. BUPATI OGAN ILIR

M. ILYAS PANJI ALAM

LAMPIRAN II  
 PERATURAN BUPATI OGAN ILIR  
 NOMOR 41 TAHUN 2016 TENTANG  
 PENGELOLAAN PENGADUAN  
 MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KABUPATEN OGAN  
 ILIR

PENGELOMPOKAN BERDASARKAN JENIS PENYIMPANGAN

NO	JENIS MASALAH/PELANGGARAN/PENYIMPANGAN	KODE
1.	2.	3.
01.	Penyalahgunaan wewenang, meliputi:	0100
	Perbuatan aparaturnya yang merugikan masyarakat	0101
	Pemaksaan kehendak	0102
	Tindakan sewenang-wenang	0103
	Salah kelola	0104
	Penggunaan fasilitas/barang milik negara	0105
	Penyalahgunaan wewenang lainnya	0106
02.	Pelayanan masyarakat, meliputi:	0200
	Pelayanan pengurusan dokumen/identitas diri	0201
	Pengurusan perijinan	0202
	Pelayanan pembayaran gaji/pensiun	0203
	Pelayanan pajak dan cukai	0204
	Pelayanan perindustrian, perdagangan dan koperasi	0205
	Pelayanan perhubungan	0206
	Pelayanan transmigrasi	0207
	Pelayanan pendidikan	0208
	Pelayanan kesehatan	0209
	Pelayanan sosial	0210
	Pelayanan imigrasi	0211
	Pelayanan perbankan/asuransi	0212
	Pelayanan kelistrikan	0213
	Pelayanan telekomunikasi	0214
	Pelayanan Perlindungan masyarakat	0215
	Pelayanan lainnya	0216
03.	Korupsi/pungli, meliputi:	0300
	Penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara	0301
	Pemalsuan/pengeluaran fiktif/pembelian barang tidak sesuai dengan spesifikasi	0302
	Pembelian dengan harga dimahalkan (mark up)	0303
	Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan anggaran	0304
	Penjualan atau manipulasi penjualan milik negara	0305
	Pemotongan anggaran, dana bantuan dan kredit bank	0306
	Penyalahgunaan anggaran/dana	0307
	Manipulasi perpajakan dan retribusi	0308
	Penyimpangan proses pelelangan	0309

1.	2.	3.
	Pemerasan, penyitaan, komisi hasil penjualan tidak setor	0310
	Penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat	0311
	Pungutan liar	0312
	Gratifikasi	0313
	Korupsi/pungli lainnya	0314
04.	Kepegawaian/ketenagakerjaan, meliputi:	0400
	Kepangkatan	0401
	Jabatan/mutasi	0402
	Gaji/rapel gaji	0403
	Pensiun/tunjangan	0404
	Kesejahteraan pegawai	0405
	SK pegawai	0406
	Pemalsuan berkas kepegawaian	0407
	Pelanggaran PP10/1983 jo PP 45/90	0408
	Disiplin Pegawai Negeri	0409
	Hubungan kerja kepegawaian (PHK)	0410
	Penerimaan pegawai baru	0411
	Tanda jasa dan sejenisnya	0412
	Ketidakjelasan pekerjaan/non job	0413
	Permasalahan TKI/TKW	0414
	Jabatan/kesempatan kerja	0415
	Masa kerja	0416
	Norma kerja dan persyaratan kerja	0417
	Pelanggaran kepegawaian/ketenagakerjaan lainnya	0418
05.	Pertanahan/perumahan, meliputi:	0500
	Ganti rugi tanah/tanaman	0501
	Hak atas tanah	0502
	Manipulasi tanah	0503
	Peruntukan tanah/tata ruang	0504
	Sertifikat tanah	0505
	Pembebasan tanah	0506
	Tanah warisan	0507
	Penggalian tanah/penebangan pohon	0508
	Tanah yang dijadikan agunan kredit	0509
	Pembongkaran rumah	0510
	Pemilikan rumah	0511
	Hak penghunian rumah	0512
	Ganti rugi rumah	0513
	Ijin bangunan (IMB)	0514
	Sewa menyewa rumah	0515
	Peruntukan rumah	0516
	Permasalahan pertanahan/perumahan lainnya	0517

1.	2.	3.
06.	Hukum/peradilan dan HAM, meliputi:	0600
	Persengketaan	0601
	Pelanggaran hokum	0602
	Pencurian/penadahan	0603
	Pemalsuan	0604
	Penipuan	0605
	Penggelapan	0606
	Kontrak/perjanjian/akad nikah/cerai	0607
	Grasi, amnesti, rehabilitasi	0608
	Peninjauan kembali	0609
	Kasasi	0610
	Banding	0611
	Eksekusi	0612
	Barang bukti/lelang	0613
	Proses hukum (lama, tidak adil)	0614
	Pelanggaran HAM	0615
	Permasalahan hukum/peradilan lainnya	0616
07.	Kewaspadaan Nasional, meliputi:	0700
	Separatisme	0701
	SARA	0702
	Gangguan Kamtibmas	0703
	Penyelundupan/perdagangan gelap	0704
	Perjudian/pelacuran	0705
	Uang palsu	0706
	Narkoba	0707
	Kenakalan remaja	0708
	Perbatasan wilayah	0709
	Kewaspadaan nasional lainnya	0710
08.	Tatalaksana/regulasi, meliputi:	0800
	Pengaturan perdagangan/tata niaga	0801
	Prosedur dan persyaratan pemilihan kepala Daerah, Kades	0802
	Penentuan tarif, harga dan sumbangan	0803
	Pengaturan angkutan darat, laut dan udara	0804
	Kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/badan usaha	0805
	Prosedur dan persyaratan keimigrasian	0806
	Pengalihan/pengembangan status wilayah	0807
	Prosedur pencairan uang perjalanan/lumpsum pindah kerja	0808
	Penentuan kepanitian	0809
	Prosedur pengiriman sekolah ke luar negeri	0810
	Pengaturan/tatalaksana/regulasi lainnya	0811

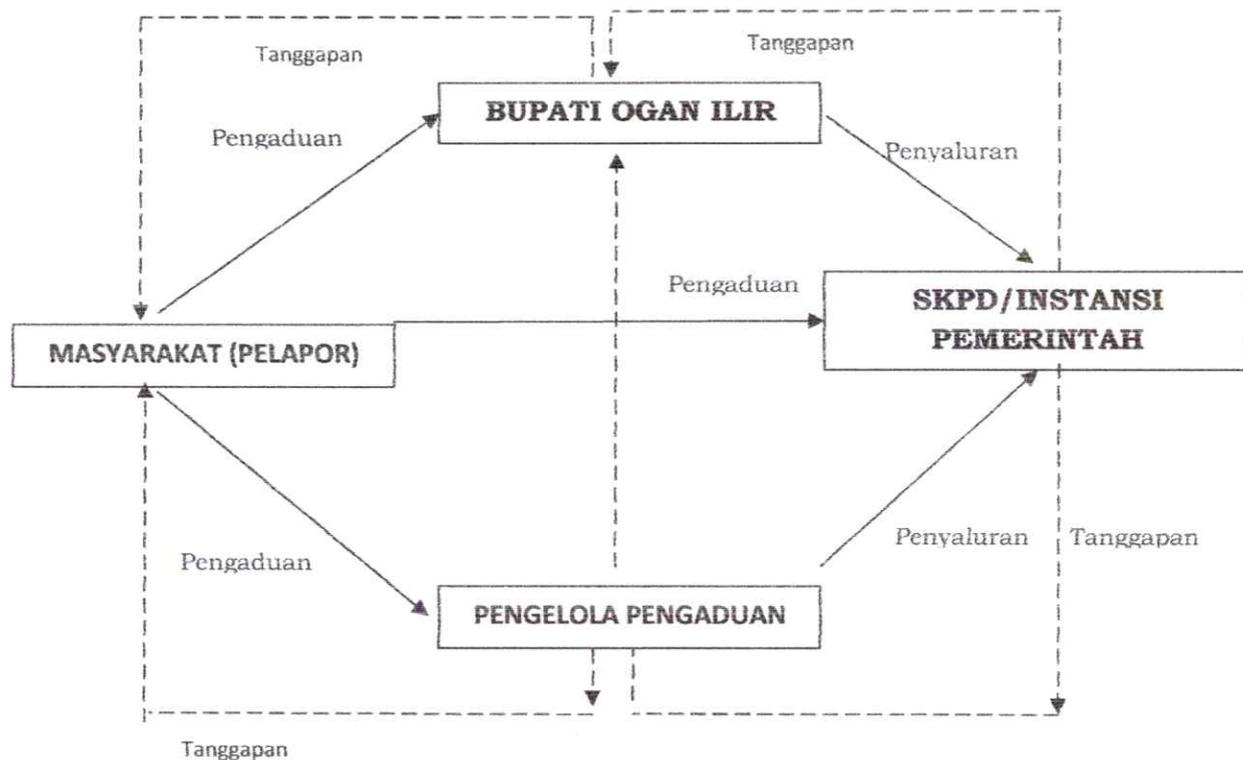
1.	2.	3.
09.	Lingkungan Hidup, meliputi:	0900
	Pengerusakan tanah/lingkungan	0901
	Pencemaran udara dan air	0902
	Kebisingan	0903
	Perlindungan tanaman	0904
	Amdal	0905
	Illegal logging/illegal fishing	0906
10.	Umum	01000
	Permohonan bantuan, sumbangan	01001
	Penyampaian usul/sumbang saran	01002
	Pelanggaran media massa/elektronik	01003
	Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya	01004

PLT. BUPATI OGAN ILIR

M. ILYAS PANJI ALAM

LAMPIRAN III  
 PERATURAN BUPATI OGAN ILIR  
 NOMOR 41 TAHUN 2016 TENTANG  
 PENGELOLAAN PENGADUAN  
 MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KABUPATEN OGAN  
 ILIR

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



Keterangan:

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui pengelola pengaduan atau langsung kepada Bupati atau instansi terlapor langsung
2. Oleh Bupati disampaikan ke SKPD/instansi yang berwenang menangani, sedangkan oleh pengelola pengaduan disampaikan kepada SKPD/instansi terkait, sedangkan SKPD terlapor yang menerima pengaduan langsung, pengaduan dapat ditangani oleh SKPD/instansi tersebut.
3. Pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada instansi diluar pmda disampaikan kepada instansi yang berwenang sesuai dengan substansi permasalahannya, apabila dianggap strategis dan lintas sektoral dapat dibentuk tim gabungan dari instansi terkait.
4. Dari SKPD/instansi memberikan tanggapan atas pengaduan secara langsung kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas atau lewat pengelola pengaduan serta menyampaikan tanggapan kepada Bupati sebagai laporan.
5. Tanggapan yang berupa hasil penanganan pengaduan masyarakat yang diterima Bupati atau pengelola pengaduan dari SKPD/instansi dapat disampaikan kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas.

PLT. BUPATI OGAN ILIR

M. ILYAS PANJI ALAM

LAMPIRAN IV  
 PERATURAN BUPATI OGAN ILIR NOMOR 41  
 TAHUN 2016 TENTANG PENGELOLAAN  
 PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KABUPATEN OGAN ILIR

LAPORAN SEMESTER ..... HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO URUT	NO DAN TGL AGENDA PENGADUAN	PELAPOR	TERLAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT		SANKSI				KET	
				DALAM PROSES	SELESAI	TERBUKTI	TIDAK TERBUKTI	PP 53/2010	TP/TGR		PIDANA
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.

Pengelola Pengaduan

Keterangan

1. Diisi no urut
2. Diisi no dan tanggal agenda pengaduan
3. Diisi identitas pelapor
4. Diisi identitas terlapor
5. Diisi jika masih dalam proses penyelesaian
6. Diisi jika proses pengaduan selesai dan benar
7. Diisi jika proses pengaduan selesai dan tidak benar
8. Diisi jika ada sanksi kedisiplinan pegawai
9. Diisi jika ada sanksi tuntutan perbendaharaan/tuntutan ganti rugi
10. Diisi jika ada sanksi pidana
11. Diisi jika ada sanksi lainnya
12. Keterangan lain jika diperlukan

PLT. BUPATI OGAN ILIR

M. ILYAS PANJI ALAM