

**SALINAN**



**BUPATI PASER**  
**PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**PERATURAN BUPATI PASER**  
**NOMOR 67 TAHUN 2023**  
**TENTANG**  
**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN**  
**INSPEKTORAT DAERAH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI PASER,**

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 385 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara di Instansi Daerah kepada Aparat Pengawas Internal Pemerintah dan/atau aparat penegak hukum serta Aparat Pengawas Internal Pemerintah wajib melakukan Audit atas dugaan penyimpangan yang diadukan oleh masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, perlu menyusun pedoman pengawasan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Paser;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah;

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

2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 No. 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang No. 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2756);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. 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);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Tahun 2023 Nomor 499);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Paser.
2. Bupati adalah Bupati Paser.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Kabupaten Paser.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Penyelenggara Pemerintahan Daerah adalah Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dibantu oleh Perangkat Daerah.
6. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada aparatur pemerintah terkait, berupa

sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.

7. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintah atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
8. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Paser.
9. Inspektur adalah Inspektur Inspektorat Daerah.
10. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan ke Inspektorat Daerah.
11. Terlapor adalah Pegawai ASN di Lingkungan Pemerintah Daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
12. Audit adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang penyelenggara lakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektivitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah.
13. Tim Penelaah Pengaduan adalah tim yang ditunjuk oleh Inspektur yang terdiri atas auditor dan/atau pengawas penyelenggaraan urusan pemerintahan untuk melaksanakan tugas penelaahan atas Pengaduan Masyarakat.
14. Tim Pemeriksa adalah auditor dan/atau pengawas penyelenggaraan urusan pemerintahan yang ditunjuk oleh Inspektur untuk melaksanakan Audit atau pengawasan lainnya berdasarkan hasil pra perencanaan.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penanganan Pengaduan Masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

- a. menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. meningkatkan koordinasi 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 Pemerintahan Daerah dan Pegawai ASN.

### Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. jenis, kriteria, dan sumber Pengaduan Masyarakat;
- c. mekanisme penyampaian dan penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
- d. tindak lanjut hasil Audit dan evaluasi.

## BAB III

### 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 atas:
  - a. kepastian hukum, yakni mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani Pengaduan Masyarakat;
  - b. obyektivitas, yakni harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
  - c. efektivitas dan efisiensi, yakni harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
  - d. akuntabilitas, yakni harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;



- e. kerahasiaan, yakni penanganan pengaduan terhadap suatu Pengaduan Masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. transparansi, yakni hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. cepat, yakni penanganan Pengaduan Masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h. tidak diskriminatif, yakni pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindak lanjuti secara adil dan transparan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### BAB IV

#### JENIS, KRITERIA DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT

##### Bagian Kesatu

##### Jenis Pengaduan Masyarakat

##### Pasal 6

- (1) Jenis Pengaduan Masyarakat terdiri atas:
  - a. pengaduan berkadar pengawasan; dan
  - b. pengaduan tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
  - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
  - b. pelanggaran administratif;
  - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
  - d. pelanggaran disiplin pegawai.
- (3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
  - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik;
  - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. saran perbaikan kebijakan pelayanan publik.

Bagian Kedua  
Kriteria Pengaduan Masyarakat

Pasal 7

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh Pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Daerah ke Inspektorat Daerah.
- (2) Kriteria pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. materi pengaduan; dan
  - b. jenis pengaduan.
- (3) Materi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a paling sedikit memuat unsur atau informasi sebagai berikut:
  - a. data identitas Pelapor yaitu nama dan/atau alamat disertai fotokopi kartu tanda penduduk atau identitas lainnya;
  - b. data identitas Terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat;
  - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran; dan
  - e. bukti pendukung.
- (4) Jenis pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b yaitu pengaduan berkadar pengawasan.
- (5) Dalam hal Pelapor tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e pengaduan dapat dilanjutkan pada tahap berikutnya.

Pasal 8

- (1) Inspektorat Daerah dapat melakukan penanganan terhadap Pengaduan Masyarakat atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan atau diadukan ke Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Provinsi dan aparat penegak hukum setelah ada permintaan dari instansi tersebut.
- (2) Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan penelaahan oleh Tim Penelaah Pengaduan yang ditetapkan oleh Inspektur.

Bagian Ketiga  
Sumber Pengaduan Masyarakat

Pasal 9

Sumber Pengaduan Masyarakat dapat berasal dari:

- a. perorangan;
- b. media massa;
- c. organisasi masyarakat;
- d. badan hukum.

Pasal 10

Pengaduan yang tidak memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) tidak dapat diproses ke tahap berikutnya.

BAB V

MEKANISME PENYAMPAIAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Mekanisme Penyampaian Pengaduan Masyarakat

Pasal 11

Pengaduan Masyarakat dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu:

- a. secara langsung; dan/atau.
- b. secara tidak langsung.

Pasal 12

- (1) Penyampaian pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a disampaikan secara tatap muka dengan petugas penerima pengaduan pada unit kerja Inspektorat Daerah yang menangani pengaduan.
- (2) Penyampaian pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b dapat dilaksanakan melalui:
  - a. surat;
  - b. surat elektronik;
  - c. *website*;
  - d. *link*; dan/atau
  - e. media sosial.



- (3) Penerimaan pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh Petugas Penerima Pengaduan.
- (4) Mekanisme Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 diatur melalui standar operasional prosedur yang ditetapkan Inspektur.

## Bagian Kedua

### Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 13

Mekanisme penanganan Pengaduan Masyarakat meliputi:

- a. penerimaan dan pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. penyaluran pengaduan; dan
- d. penyelesaian pengaduan.

#### Pasal 14

- (1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh petugas penerima pengaduan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan dilakukan pencatatan.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. data surat pengaduan, yang meliputi nomor dan tanggal surat serta perihal;
  - b. identitas pelapor, yang meliputi nama, alamat, dan pekerjaan;
  - c. identitas terlapor, yang meliputi nama, nomor induk pegawai, alamat, jabatan, dan instansi terlapor;
  - d. lokasi kasus; dan
  - e. materi dan bukti-bukti aduan.
- (3) Dokumen pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai bahan untuk penelaahan dan didokumentasikan, baik secara elektronik maupun manual.

#### Pasal 15

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b merupakan kegiatan identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, dan evaluasi bukti.
- (2) Tim Penelaah Pengaduan bertugas melakukan analisa terhadap pengaduan

dengan langkah-langkah meliputi:

- a. perumusan inti masalah yang diadukan;
  - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang diterima; dan
  - d. menetapkan hasil penelaahan Pengaduan Masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
- (3) Tim Penelaah Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait, baik Pelapor, Terlapor atau pihak terkait lainnya.
- (4) Hasil penelaahan dituangkan dalam laporan dengan memuat paling sedikit sumber pengaduan, materi pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (5) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikelompokkan berdasarkan jenis pengaduan.

#### Pasal 16

- (1) Dalam hal hasil penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (5) termasuk jenis pengaduan berkadar pengawasan, dilakukan tindak lanjut oleh Tim Pemeriksa Inspektorat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Dalam hal hasil penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (5) termasuk jenis pengaduan tidak berkadar pengawasan, dilakukan tindak lanjut untuk disalurkan kepada Perangkat Daerah lain sesuai dengan kewenangannya.

#### Pasal 17

- (1) Penyaluran pengaduan kepada Perangkat Daerah yang berwenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) dengan melakukan penanganan, tindakan korektif, atau tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas dan fungsi, serta kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal terjadi kesalahan tujuan penyaluran yang bukan kewenangan, Perangkat Daerah penerima segera menyalurkan kembali kepada Perangkat Daerah yang berwenang menangani dengan tembusan kepada Inspektorat Daerah agar dapat segera dilakukan penanganan sebagaimana mestinya.

Pasal 18

- (1) Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) melaksanakan tugas berdasarkan surat perintah tugas dari Inspektur berdasarkan standar pengawasan yang berlaku.
- (2) Dalam melaksanakan tugas Tim Pemeriksa berwenang:
  - a. melakukan Audit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan;
  - c. mengumpulkan fakta, data dan atau keterangan yang diperlukan;
  - d. memeriksa Terlapor yang diduga melakukan pelanggaran serta pihak terkait lainnya;
  - e. meminta keterangan lebih lanjut kepada pihak yang melaporkan/Pelapor; dan
  - f. memberikan rekomendasi terkait tindak lanjut hasil Audit.

Pasal 19

- (1) Dalam pelaksanaan Audit, Tim Pemeriksa dapat melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti Komisi Pemberantasan Korupsi, Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Provinsi, pakar atau tenaga ahli dan pihak lainnya yang dibutuhkan.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. pemberian informasi;
  - b. verifikasi;
  - c. pengumpulan data dan keterangan;
  - d. pemaparan hasil Audit 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 (3) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 20

- (1) Hasil Audit oleh Tim Pemeriksa dituangkan dalam bentuk laporan hasil Audit.
- (2) Sebelum diterbitkannya laporan hasil Audit, Tim Pemeriksa harus melakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat Daerah.
- (3) Laporan hasil Audit disampaikan kepada Bupati.
- (4) Laporan hasil Audit bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati.

#### Pasal 21

Laporan hasil Audit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dalam bentuk tertulis yang memuat antara lain:

- a. sumber pengaduan;
- b. materi pengaduan;
- c. fakta yang ditemukan;
- d. analisis;
- e. kesimpulan; dan
- f. saran/rekomendasi.

### BAB VI

#### TINDAK LANJUT HASIL AUDIT

#### Pasal 22

- (1) Pihak Terlapor diwajibkan menindaklanjuti hasil Audit sesuai rekomendasi.
- (2) Inspektorat Daerah berwajib memantau dan melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil Audit.
- (3) Hasil pemantauan dilaporkan kepada Bupati.

### BAB VII

#### EVALUASI

#### Pasal 23

- (1) Inspektorat Daerah melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk survei kepuasan pelayanan.

BAB VIII  
PEMBIAYAAN

Pasal 24

Pembiayaan dalam pelaksanaan Peraturan Bupati bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Daerah.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 25

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tana Paser  
pada tanggal 20 Desember 2023

BUPATI PASER,

ttd

FAHMI FADLI

Diundangkan di Tana Paser  
pada tanggal 20 Desember 2023


SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PASER,

ttd

KATSUL WIJAYA

BERITA DAERAH KABUPATEN PASER TAHUN 2023 NOMOR 67

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA  
KEPALA BAGIAN HUKUM



ANDI AZIS  
NIP. 196808161998031007