



BUPATI MAGELANG
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI MAGELANG
NOMOR 50 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAGELANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan, perlu disusun pedoman pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan instansi pemerintah perlu menyusun Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magelang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magelang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
3. 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);
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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Magelang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah, yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Magelang.
4. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Magelang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Kabupaten Magelang yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan intern di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magelang.
7. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja di lingkungan Pemerintah Daerah.
8. Kepala Desa adalah Kepala Desa di Kabupaten Magelang.
9. Perangkat Desa adalah Perangkat Desa di Kabupaten Magelang.
10. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh masyarakat atas dugaan penyimpangan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pemerintahan desa baik secara lisan maupun tertulis kepada APIP.

Pasal 2

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat yang menjadi kewenangan APIP meliputi:

- a. pengaduan atas dugaan penyimpangan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang dilakukan oleh Perangkat Daerah dan/atau Aparatur Sipil Negara;
- b. pengaduan atas dugaan penyimpangan penyelenggaraan Pemerintahan Desa yang dilakukan oleh Kepala Desa dan Perangkat Desa; dan
- c. pemeriksaan pengaduan atas perintah Bupati.

BAB II
MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 3

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang dilakukan oleh Perangkat Daerah dan/atau Aparatur Sipil Negara kepada Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

- (2) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan penyelenggaraan Pemerintahan Desa yang dilakukan oleh Kepala Desa dan/atau Perangkat Desa kepada Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui:
 - a. surat;
 - b. kotak pengaduan; dan
 - c. *website*.
- (4) Pengaduan melalui surat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a ditujukan kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan alamat Inspektorat Kabupaten Magelang, Jalan Soekarno Hatta Nomor 59, Kota Mungkid.
- (5) Pelaporan melalui kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b disampaikan secara tertulis dan dimasukkan dalam kotak pengaduan yang tersedia di kantor Inspektorat.
- (6) Pelaporan melalui website sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c disampaikan melalui laman website www.silapak.magelangkab.go.id.

Pasal 4

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3), harus disertai dengan:
 - a. identitas masyarakat yang mengadukan; dan
 - b. bukti permulaan yang cukup.
- (2) Identitas masyarakat yang mengadukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a antara lain:
 - a. nama lengkap;
 - b. nama organisasi atau lembaga bagi masyarakat yang mengatasnamakan organisasi atau lembaga;
 - c. alamat lengkap; dan
 - d. nomor telepon yang dapat dihubungi.
- (3) Bukti permulaan yang cukup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b harus memenuhi unsur:
 - a. masalah yang diadukan (*what*) yaitu berkaitan dengan substansi penyimpangan yang diadukan untuk digunakan sebagai hipotesa awal guna mengungkapkan jenis-jenis penyimpangan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta dampak adanya penyimpangan;
 - b. pihak yang bertanggung jawab (*who*) yaitu berkaitan dengan siapa yang melakukan penyimpangan atau kemungkinan siapa saja yang dapat diduga melakukan penyimpangan serta pihak-pihak yang terkait yang perlu dimintakan keterangan/penjelasan;
 - c. lokasi kejadian (*where*), yaitu berkaitan dengan dimana terjadinya penyimpangan (unit kerja) yang berguna dalam menetapkan ruang lingkup pemeriksaan serta membantu dalam menentukan tempat dimana penyimpangan tersebut terjadi;
 - d. waktu kejadian (*when*), yaitu berkaitan dengan kapan penyimpangan tersebut terjadi yang berguna dalam penetapan ruang lingkup pemeriksaan, terkait dengan pengungkapan fakta dan proses kejadian serta pengumpulan bukti dapat diselaraskan dengan kriteria yang berlaku;
 - e. mengapa terjadi penyimpangan (*why*) yaitu berkaitan dengan informasi penyebab terjadinya penyimpangan dan mengapa seseorang melakukannya, hal ini berkaitan dengan motivasi seseorang melakukan penyimpangan yang akan mengarah kepada pembuktian unsur niat (*intent*); dan

- f. bagaimana modus penyimpangan (*how*) yaitu berkaitan dengan bagaimana penyimpangan tersebut terjadi yang berguna dalam penyusunan modus operandi penyimpangan tersebut serta untuk meyakini penyembunyian (*concealment*), dan pengkonversian (*conversion*) hasil penyimpangan.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang tidak dilengkapi identitas masyarakat yang mengadukan dan bukti permulaan tidak dapat diproses lebih lanjut atau diarsipkan.

Pasal 5

- (1) Terhadap Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilakukan klarifikasi oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat paling lama 7 (tujuh) hari setelah laporan pengaduan dilengkapi dengan bukti permulaan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. wawancara dengan pihak yang mengadukan, pihak yang diadukan dan pihak yang terkait untuk memastikan kebenaran pengaduan; dan
 - b. konfirmasi terhadap kesesuaian bukti permulaan dengan pengaduan.
- (3) Pengaduan yang telah diklarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan telaah oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (4) Dalam hal hasil telaah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mengindikasikan adanya penyimpangan, dilakukan tindak lanjut berupa pemeriksaan.
- (5) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak dapat dilakukan dalam hal dugaan penyimpangan sedang atau telah dilakukan audit oleh Badan Pemeriksa Keuangan atau APIP.

Pasal 6

- (1) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (5) dilaksanakan dengan melakukan pendalaman dan penelusuran terhadap bukti permulaan sesuai standar pemeriksaan yang ditetapkan oleh Asosiasi Auditor Internal Pemerintah Indonesia (AAIPI).
- (2) Dalam hal pendalaman dan penelusuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memerlukan data dan informasi tambahan, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat melakukan konfirmasi dengan pihak yang mengadukan, pihak yang diadukan dan pihak yang terkait.
- (3) Dalam hal pimpinan obyek pemeriksaan dan/atau pihak yang diadukan tidak kooperatif dalam pelaksanaan pemeriksaan, Inspektur selaku Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat melaporkan secara tertulis permasalahan tersebut kepada Bupati untuk mendapatkan petunjuk lebih lanjut.
- (4) Hasil pendalaman dan penelusuran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 7

- (1) Laporan Hasil Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (4) digunakan sebagai dasar penyusunan koreksi intern yang disampaikan kepada Bupati oleh Inspektur selaku Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan persetujuan.
- (2) Koreksi intern yang telah mendapatkan persetujuan Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada:
 - a. Sekretaris Daerah jika pihak yang diadukan yaitu Kepala Perangkat Daerah;
 - b. Kepala Perangkat Daerah jika pihak yang diadukan yaitu ASN pada Perangkat Daerah selain Sekretariat Daerah;

- c. Asisten Sekretaris Daerah yang membidangi Daerah jika pihak yang diadukan yaitu Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah;
- d. Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah jika pihak yang diadukan yaitu ASN pada Sekretariat Daerah;
- e. Camat jika pihak yang diadukan yaitu Kepala Desa; atau
- f. Kepala Desa jika pihak yang diadukan yaitu Perangkat Desa.

Pasal 8

- (1) Perangkat Daerah dan/atau ASN, Kepala Desa dan/atau Perangkat Desa yang dinyatakan melakukan penyimpangan berdasarkan koreksi intern sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menindaklanjuti laporan hasil pemeriksaan pengaduan.
- (2) Tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang terkait dengan tuntutan perbendaharaan dan/atau tuntutan ganti rugi dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja setelah koreksi intern.
- (3) Selama masa tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pihak yang diadukan tidak dapat diproses hukum kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 9

- (1) Dalam melaksanakan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Susunan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. Pengarah I : Bupati
 - b. Pengarah II : Wakil Bupati
 - c. Penanggung Jawab I : Sekretaris Daerah
 - d. Penanggung Jawab II : Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat
 - e. Ketua : Inspektur
 - f. Sekretaris : Sekretaris Inspektorat
 - g. Koordinator Tim : Inspektur Pembantu
 - h. Anggota : APIP Inspektorat
- (3) Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. menerima pengaduan dugaan penyimpangan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Pemerintahan Desa;
 - b. mencatat dan mengadministrasikan laporan pengaduan;
 - c. melakukan klarifikasi atas pengaduan yang diterima;
 - d. menganalisa laporan pengaduan untuk menentukan tindak lanjut;
 - e. melakukan pemeriksaan;
 - f. memberikan laporan dan rekomendasi kepada Bupati;
 - g. membuat laporan berkala tentang penanganan pengaduan; dan
 - h. melakukan monitoring tindak lanjut hasil pemeriksaan.

Pasal 10

Dalam hal terlapor merupakan anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang bersangkutan diberhentikan dari keanggotaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB IV
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 11

- (1) Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 12

- (1) Koreksi intern yang telah mendapatkan persetujuan Bupati sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) dilakukan monitoring tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat wajib memantau dan melakukan pemuktahiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pemutakhiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Hasil pemantauan dan pemuktahiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Bupati.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kota Mungkid
pada tanggal 3 November 2022

BUPATI MAGELANG,

ttd

ZAENAL ARIFIN

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

Diundangkan di Kota Mungkid
pada tanggal 3 November 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAGELANG,

ttd

ADI WARYANTO

