GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

SALINAN

PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

NOMOR 10 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, perlu dibuat pedoman penanganan pengaduan masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;

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

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);

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 387) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang 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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129);

8. 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);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai. Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74);

10. 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);

11. 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);

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

14. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
4. Wakil Gubernur adalah Wakil Kepala Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
5. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur
7. Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
8. Inspektur adalah Inspektur Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
9. Tim Pemeriksa adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan (P2UPD) dan/atau Pegawai yang bertugas di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
10. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah.
11. Pemeriksaan adalah proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu satuan usaha yang dilakukan seseorang yang kompeten dan independen untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dimaksud dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.
12. Investigasi adalah proses mencari, menemukan, mengumpulkan, dan menganalisis serta mengevaluasi bukti-bukti secara sistematis oleh pihak yang kompeten dan independen untuk mengungkapkan fakta atau kejadian yang sebenarnya tentang indikasi tindak pidana korupsi dan/atau tujuan spesifik lainnya sesuai peraturan yang berlaku.
13. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penanganan pengaduan masyarakat, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
14. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan.
15. Terlapor adalah aparatur pemerintah daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
16. Aparatur Pemerintah Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

Pasal 2

Ruang lingkup pengaduan masyarakat dapat dikelompokkan sebagai berikut :
a. penyalahgunaan wewenang;
b. pelanggaran disiplin pegawai; dan
c. korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pasal 3

Kriteria pengaduan masyarakat meliputi :
a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
b. bersifat konstruktif;
c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan dan penyalahgunaan wewenang serta kesalahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah daerah;
d. ditujukan atau ditembuskan kepada Pemerintah Daerah; dan/atau
e. identitas pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran.

Pasal 4

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bersumber dari :
a. Lembaga-Lembaga Negara;
b. Badan/Lembaga/Instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah;
c. Badan Hukum;
d. Partai Politik;
e. Organisasi Masyarakat;
f. Media Massa; dan
g. Perorangan.

BAB II
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :
a. pencatatan pengaduan;
b. penelaahan pengaduan;
c. pemeriksaan pengaduan;
d. pelaporan hasil pemeriksaan pengaduan;
e. tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan;
f. pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan; dan
g. pengarsipan atas penanganan pengaduan.

Bagian Pertama
Pencatatan Pengaduan

Pasal 6

(1) Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Pemerintah Daerah disampaikan kepada Inspektorat Daerah.

(2) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka/lisan (kemudian dituangkan ke dalam formulir yang disediakan), maupun secara tertulis (surat, Whatsapp, SMS dan email).

(3) Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Inspektorat dilakukan pencatatan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku.

(4) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat data surat pengaduan, ruang lingkup pengaduan, identitas pelapor dan identitas terlapor.

Bagian Kedua
Penelaahan Pengaduan

Pasal 7

(1) Pengaduan masyarakat yang dapat diproses oleh Inspektorat adalah pengaduan masyarakat yang ada identitas pelapornya dan/atau mempunyai bukti awal terhadap masalah yang dilaporkan, wajib terlebih dahulu dilakukan penelaahan.

(2) Hasil telaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam rangka menyimpulkan untuk memenuhi kriteria pengaduan masyarakat.

Pasal 8

Penelaahan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah meliputi kegiatan sebagai berikut :
a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang terkait;
c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang diterima;
d. menyimpulkan hasil penelahaan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya; dan
e. melakukan klarifikasi.

Bagian Ketiga
Pemeriksaan Pengaduan

Pasal 9

(1) Pengaduan masyarakat yang memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilakukan pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa yang ditugaskan.

(2) Penugasan kepada Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Surat Perintah Tugas Inspektur Daerah dan/atau pejabat yang berwenang.

(3) Pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan perangkat daerah lain dan/atau Aparat Penegak Hukum dan/atau Aparat Pengawasan Internal Pemerintah lainnya dan/atau tenaga teknis.

Pasal 10

(1) Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) dalam pelaksanaan tugasnya dapat melakukan pemanggilan terhadap pihak-pihak terkait untuk dilakukan pemeriksaan di Kantor Inspektorat Daerah.

(2) Dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, Tim Pemeriksa dapat melakukan pemeriksaan terhadap pihak-pihak terkait di luar Kantor Inspektorat Daerah.

Pasal 11

(1) Kegiatan pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa dilakukan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan pihak terkait dan/atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran materi pengaduan.

(2) Pemeriksaan dilakukan dengan standar pemeriksaan yang telah ditetapkan di lingkungan Inspektorat Daerah dan/atau standar yang ditetapkan oleh Asosiasi Auditor Intern Pemerintah Indonesia (AAIPI).

(3) Pemeriksaan yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa yang terindikasi pengenaan sanksi hukuman disiplin atau terjadi kerugian daerah dapat dilakukan paparan/ekspose dengan menghadirkan Kepala Perangkat Daerah/Atasan Langsung untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(4) Apabila hasil pemeriksaan yang menyangkut penyalahgunaan wewenang atau terindikasi melakukan tindak pidana korupsi yang mengakibatkan kerugian keuangan daerah, maka yang bersangkutan diberikan waktu 60 (enam puluh) hari sejak surat tindak lanjut hasil pemeriksaan yang ditandatangani Gubernur diterima oleh terlapor untuk menyelesaikan, namun apabila dalam jangka waktu tersebut belum ditindaklanjuti maka akan diteruskan kepada Aparat Penegak Hukum (APH).

Bagian Keempat
Pelaporan Hasil Pemeriksaan Pengaduan

Pasal 12

(1) Pelaporan pengaduan masyarakat hasil pemeriksaan dan/atau investigasi Tim Pemeriksa diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah berakhirnya masa penugasan.

(2) Laporan hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Laporan hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat oleh Tim Pemeriksa yang terdapat pelanggaran administratif dan/atau pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaporkan kepada Wakil Gubernur dengan tembusan antara lain kepada Gubernur, Sekretaris Daerah, Badan Kepegawaian Daerah dan Perangkat Daerah yang bersangkutan.

(4) Laporan hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat yang terdapat kerugian daerah oleh Inspektorat Daerah dilaporkan kepada Wakil Gubernur dengan tembusan antara lain kepada Menteri Dalam Negeri Cq. Inspektur Jenderal Kementerian Dalam Negeri, Gubernur, Badan Pemeriksa Keuangan, Sekretaris Daerah, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dan Perangkat Daerah yang bersangkutan.

(5) Pelaporan pengaduan masyarakat yang dilimpahkan dari Instansi/Lembaga Pemerintah lainnya hasilnya disampaikan kepada Instansi/Lembaga Pemerintah yang bersangkutan.

Bagian Kelima
Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Pengaduan

Pasal 13

Laporan hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat oleh Inspektorat wajib ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah terkait dan/atau terlapor paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak laporan dimaksud diterima.

Bagian Keenam
Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Pengaduan

Pasal 14

(1) Inspektorat mengkoordinasikan pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat.

(2) Pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik.

(3) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat disampaikan oleh Inspektur kepada Wakil Gubernur dengan tembusan kepada Gubernur.

(4) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat didokumentasikan oleh Inspektorat untuk bahan pemutakhiran data tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat.

Bagian Ketujuh
Pengarsipan Atas Pengaduan

Pasal 15

(1) Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah dan instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan.

(2) Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat disimpan dengan baik.

(3) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa dan lain-lain) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2), informasi yang dapat diberikan terbatas hanya untuk data statistik penanganannya, bukan substansi pemeriksaan.

BAB III
PEMBIAYAAN

Pasal 16

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 30 Maret 2020

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

ttd

ISRAN NOOR

Diundangkan di Samarinda
pada tanggal 30 Maret 2020

Plt. SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR,

ttd

MUHAMMAD SA'BANI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH PROV. KALTIM
KEPALA BIRO HUKUM,

H. SUROTO, SH
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19620527 198503 1 006

BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2020 NOMOR 11.