



WALI KOTA LHKSEUMAWE

- Yth. 1. Para Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe;
2. Para Direktur Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe.

SURAT EDARAN

NOMOR: 6.01/14/SE/2024

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA LHKSEUMAWE

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya Pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi adalah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. Sebagai penjabaran lebih lanjut diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara, yang antara lain menjelaskan bahwa peran serta masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Dengan demikian hal penting yang perlu diperhatikan adalah:

- a. tindakan hukum terhadap pelaku korupsi, kolusi, dan nepotisme yang khusus ditujukan kepada para Penyelenggara Negara dan Pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. pemberdayaan masyarakat dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Dengan hak dan kewajiban yang dimiliki, masyarakat diharapkan dapat lebih terbuka dalam melaksanakan kontrol sosial secara optimal terhadap Penyelenggara Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melalui kedua kebijakan di atas, diharapkan dapat menumbuhkembangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. penyelenggara Negara dapat meningkatkan pelaksanaan tugas, fungsi, dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing, sesuai dengan harapan masyarakat;
- b. melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat utamanya melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat oleh semua unsur aparatur negara terutama aparatur pemerintah baik di pusat maupun daerah;
- c. penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergik serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan etika dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut dan melihat kondisi pada saat ini dalam penanganan pengaduan masyarakat, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe. Pedoman ini dimaksudkan agar dapat digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat, yang dapat menampung kenyataan-kenyataan yang terjadi pada saat ini sehingga penanganan dan pemantauan pengaduan masyarakat dapat terselenggara dengan efektif dan efisien serta terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

B. Ruang Lingkup

Pedoman ini menetapkan ketentuan tentang pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe.

C. Istilah dan definisi

Dalam pedoman yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Lhokseumawe.
2. Pemerintah Daerah Kota yang selanjutnya disebut Pemerintah Kota adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Kota Lhokseumawe yang terdiri atas Wali Kota Lhokseumawe dan Perangkat Daerah Kota Lhokseumawe.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Lhokseumawe.
4. Wakil Wali Kota adalah Wakil Wali Kota Lhokseumawe.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Lhokseumawe.
6. Pejabat/Pegawai Kota Lhokseumawe yang selanjutnya disebut Pejabat/Pegawai adalah Wali Kota, Wakil Wali Kota, Aparatur Sipil Negara, Calon Aparatur Sipil Negara, Dewan Pengawas BUMD, Direksi BUMD, Pegawai BUMD, Pegawai yang bekerja untuk dan atas nama Pemerintah Kota Lhokseumawe, dan Orang yang bekerja pada badan hukum yang menggunakan fasilitas dari Negara/Daerah.

7. Perangkat Daerah Kota Lhokseumawe yang selanjutnya disebut perangkat daerah (disingkat PD) adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kota Lhokseumawe.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah yang didirikan oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe, dapat berbentuk Perusahaan Daerah atau Perseroan Terbatas;
9. Inspektorat adalah SKPD Kota Lhokseumawe yang merupakan unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah;
10. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian yang selanjutnya disebut Dinas Kominfo adalah SKPD Kota Lhokseumawe yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika;
11. Unit Pengaduan Masyarakat Kota Lhokseumawe yang selanjutnya disingkat UPM Kota Lhokseumawe adalah unit kerja yang bertanggungjawab untuk menjalankan fungsi penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe
12. Pegawai Negeri adalah meliputi:
 - a. Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang tentang Kepegawaian dan/atau Undang-Undang tentang Aparatur Sipil Negara;
 - b. Pegawai Negeri sebagaimana dimaksud dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana;
 - c. orang yang menerima gaji atau upah dari keuangan negara atau daerah;
 - d. orang yang menerima gaji atau upah dari suatu korporasi yang menerima bantuan dari keuangan negara atau daerah; atau e. orang yang menerima gaji atau upah dari korporasi lain yang mempergunakan modal atau fasilitas dari negara atau masyarakat.
13. Aparat Pengawas intern Pemerintah, yang selanjutnya disingkat APIP adalah Lembaga/Unit kerja di lingkungan Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan pemerintahan termasuk Satuan Pengawasan Intern (SPI) BUMD;
14. Pengawasan masyarakat, yang selanjutnya disebut Wasmas adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
15. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
16. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;

17. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
18. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjuti dan pengarsipan;
19. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat;
20. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan;
21. Klasifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
22. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu;
23. Terlapor adalah pegawai negeri atau orang atau badan hukum tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
24. Status selesai adalah apabila instansi/unit kerja yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat;
25. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
26. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.

D. Maksud dan Tujuan

1. maksud dari pedoman ini adalah:
 - a. sebagai acuan bagi SKPD dan BUMD di lingkungan pemerintah Kota Lhokseumawe dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
 - b. sebagai pedoman bagi pegawai negeri untuk bersikap, bertindak, dan berperilaku agar memiliki etika moral yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menangani pengaduan masyarakat.

2. Tujuan dari pedoman ini adalah:
 - a. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
 - b. agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;
 - c. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat; dan
 - d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

E. Sasaran

Sasaran dari pedoman ini adalah:

- a. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. terwujudnya persamaan persepsi dan mekanisme dalam penanganan pengaduan masyarakat;
- c. terciptanya koordinasi yang baik antar instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat;
- d. terwujudnya pelayanan masyarakat yang baik oleh pegawai negeri dalam penanganan pengaduan masyarakat.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi:

- a. penanganan pengaduan masyarakat yang diterima SKPD dan BUMD, yang disampaikan:
 - 1) secara langsung;
 - 2) secara tertulis/surat;
 - 3) media elektronik;
 - 4) melalui media cetak;
- b. mengatur sikap, tindakan, ucapan dan perilaku pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

G. Asas-Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat

Asas-asas dalam penanganan pengaduan masyarakat dalam pedoman ini adalah:

- a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;

- f. obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti 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; dan
- h. kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

H. Dasar Pembentukan

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara koordinatif oleh:

- a. Inspektorat Kota Lhokseumawe, dengan tugas dan fungsi melakukan penatausahaan pelaporan pengaduan masyarakat dan turut melakukan sosialisasi yang diperlukan; dan
- b. Dinas Kominfo, yang bertugas menyiapkan piranti lunak yang dibutuhkan untuk penatausahaan pelaporan pengaduan masyarakat dan melakukan sosialisasi melalui laman resmi Pemerintah Kota Lhokseumawe dan/atau media sosial.

- c. Seluruh Perangkat Daerah dan BUMD/Korporasi dengan tugas menerima pengaduan masyarakat di tingkat awal dan meneruskannya ke Inspektorat serta turut melakukan sosialisasi secara internal di PD/BUMD/Korporasi.

B. Kategori Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat terdiri dari:

1. Pengaduan berkadar pengawasan; dan
2. Pengaduan tidak berkadar pengawasan.

C. Sumber Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat dapat bersumber dari:

1. Pengaduan yang diteruskan dari Aparat Penegak Hukum (APH); dan
2. Saluran Pengaduan Masyarakat;

D. Saluran Pengaduan Masyarakat

Untuk memudahkan pengaduan yang akan dilakukan oleh masyarakat maka UPM membuat saluran pengaduan yang berupa:

- a. Saluran pengaduan langsung, yaitu masyarakat yang akan membuat pengaduan, langsung mendatangi kantor inspektorat kota Lhokseumawe;
- b. Saluran pengaduan dalam jaringan (daring) yang dapat berupa:
 - a. SP4N LAPOR
 - b. Laman resmi pemerintah kota Lhokseumawe yang dikelola oleh dinas; dan
 - c. Media sosial: whatsapp dan/atau Instagram dan/atau media sosial lainnya yang lazim dipakai oleh masyarakat Lhokseumawe.

Untuk media sosial, dikelola oleh inspektorat Lhokseumawe.

E. Kelembagaan Pengelola Pengaduan

1. Kelembagaan pengelola Pengaduan terdiri atas:
 - a. Pembina;
 - b. Pengarah;
 - c. Penanggungjawab Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - d. Pejabat Penghubung; dan
 - e. Pejabat Pelaksana
2. Untuk menangani pengaduan masyarakat maka dibentuk unit pengaduan masyarakat dengan ketentuan sebagaimana di bawah ini.
 - a. Unit pengaduan masyarakat (UPM) dibentuk berdasarkan keputusan Wali Kota dengan sekretariat berpusat di Inspektorat Kota Lhokseumawe;
 - b. Struktur organisasi UPM adalah sebagai berikut:
 - 1) Sekretaris daerah selaku pengarah;
 - 2) Inspektur bertindak selaku penanggungjawab;
 - 3) Sekretaris Inspektorat selaku kepala sekretariat;
 - 4) Anggota sekretariat terdiri dari:
 - a) Inspektur Pembantu Khusus;
 - b) 1 (Satu) Orang PFA/P2UPD Madya;
 - c) 1 (satu) orang PFA/P2UPD Muda/Terampil atau yang setara.

2. Untuk keperluan penelaahan maka dibentuk sebuah tim ad hoc yang bertugas melakukan penelaahan terhadap pengaduan masyarakat yang diterima oleh sekretariat UPM. Tim ad hoc dibentuk dengan keputusan Inspektur dan dapat dibentuk untuk 1 (satu) tahun anggaran.

C. Tim Ad Hoc

3. Tim *Ad Hoc* adalah tim yang bertugas melakukan penelaahan terhadap pengaduan yang masuk. Penelaahan dimaksudkan untuk mendapatkan kesimpulan apakah pengaduan tersebut berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan.
4. Komposisi Tim *Ad Hoc* adalah:
 - a. Ketua 1 : Inspektur Pembantu Khusus;
 - b. Ketua 2 : Inspektur Pembantu I atau Inspektur Pembantu II, atau Inspektur Pembantu III sesuai dengan bidang tugas terkait pengaduan masyarakat;
 - c. Sekretaris : PFA Madya di Inspektorat Pembantu Khusus;
 - d. Anggota : 1 (satu) PFA Muda di Inspektorat Pembantu Khusus ditambah 1 (satu) sesuai dengan bidang tugas terkait pengaduan masyarakat;Penentuan 3 (tiga) PFA Muda dalam tim ad hoc ditunjuk secara langsung oleh Inspektur Pembantu Khusus saat adanya penelaahan terhadap pengaduan masyarakat.

D. Tahapan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Untuk ketertiban pengelolaan pengaduan masyarakat maka tahapan pengelolaan diuraikan sebagai berikut:

- a. awal pengelolaan, yang dimulai sejak:
 - 1) datangnya pelapor ke sekretariat UPM; atau
 - 2) diterimanya dan dibukanya pesan yang dikirim oleh pelapor ke sekretariat UPM melalui media elektronik atau melalui media tulis.
- b. pelapor yang datang langsung ke Kantor Inspektorat Lhokseumawe diterima oleh salah satu tim UPM (Irbansus atau salah satu PFA yang bertugas di bawah inspektorat pembantu khusus).
- c. bukti penerimaan pengaduan masyarakat dituangkan dalam sebuah borang sebagaimana Lampiran Surat Edaran ini;
- d. selanjutnya pengaduan dimaksud dicatat ke dalam agenda pengaduan masyarakat;
- e. dalam hal pengaduan masyarakat dimaksud telah dinyatakan lengkap maka berkas pengaduan dimaksud diserahkan ke Inspektur melalui kepala sekretariat UPM;
- f. Inspektur mendisposisi pengaduan yang diterima ke tim ad hoc untuk ditelaah;
- g. Tim *Ad Hoc* melakukan penelaahan dan mengategorikan pengaduan tersebut apakah berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan;
- h. selanjutnya Tim *Ad Hoc* menyampaikan hasil penelaahan kepada Inspektur melalui ketua sekretariat UPM. Hasil penelaahan tersebut adalah berupa rekomendasi yang dapat ditujukan kepada Inspektorat sendiri ataupun ke SKPD berkenaan. Rekomendasi dimaksud berupa:

- 1) dalam hal hasil penelaahan berkesimpulan bahwa pengaduan berkadar pengawasan maka Inspektorat membentuk tim untuk melakukan klarifikasi terhadap laporan dimaksud.
- 2) dalam hal hasil penelaahan berkesimpulan bahwa pengaduan tidak berkadar pengawasan namun diperlukan tindak lanjut dari SKPD terkait, misalnya terkait perbaikan sarana/prasarana di bidang pekerjaan umum, keperluan pengadaan barang/jasa terkait pelayanan masyarakat maka Inspektorat menyampaikan rekomendasi dimaksud ke SKPD terkait dengan tembusan ke sekretaris daerah.

III. ETIKA DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pegawai negeri di Lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe yang menangani pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat.

A. Nilai-Nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Pengaduan Masyarakat

5. Pegawai yang menangani pengaduan masyarakat wajib menjunjung nilai-nilai dasar sebagai berikut:
 - a. berani, yaitu berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - b. integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
 - c. tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
 - d. inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

B. Kewajiban Dan Larangan Bagi Pegawai Yang Menangani Pengaduan Masyarakat

1. Pegawai yang menangani pengaduan masyarakat wajib:
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor, dan terlapor;
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau i berhenti/alih tugas;
 - g. menjaga kerahasiaan, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, bahkan apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

2. Pegawai yang menangani pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses pengaduan masyarakat;
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

C. Etika Pegawai Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Etika terhadap pelapor:

- a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
- c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
- e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani.

2) Etika terhadap terlapor meliputi:

- a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
- b. menghormati hak-hak terlapor.

3) Etika terhadap sesama pegawai yang menangani pengaduan masyarakat:

- a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
- b. menggalang rasa kebersamaan;
- c. menghargai perbedaan pendapat;
- d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

IV. PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang diterima oleh instansi pemerintah agar ditangani secara cepat, tepat, dan tertib, maka setiap instansi pemerintah perlu menambah tugas dan fungsi pada unit kerjanya untuk melakukan penatausahaan, yang meliputi:

A. Pencatatan

1. Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.
2. Pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung oleh UPM, tertulis/surat, dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut:
 - (1) Data surat pengaduan, meliputi:
 - a. Nomor dan Tanggal Agenda
 - b. Tanggal surat pengaduan
 - c. Perihal yang dilaporkan
 - (2) Identitas pelapor, meliputi:
 - a. Nama
 - b. NIK

- c. Alamat
 - d. Pekerjaan
 - e. Kabupaten/Kota
 - f. Nomor kontak yang dapat dihubungi
 - g. Hasil scan/foto/fotokopi KTP
- (3) Identitas terlapor, meliputi:
- a. Nama
 - b. NIP
 - c. Alamat (jika ada)
 - d. Jabatan
 - e. Instansi Terlapor
- (4) Lokasi kasus, meliputi:
- a. Gampong; dan
 - b. Kecamatan.
3. Setelah proses pencatatan dilaksanakan maka terhadap pengaduan masyarakat terkait diambil kesimpulan sebagai berikut:
- a. dinyatakan "LENGKAP", yaitu seluruh informasi dalam angka (1) s.d. (4) di atas sudah tersedia.
 - b. dinyatakan "BELUM LENGKAP", yaitu ada informasi dalam angka (1) s.d. (4) di atas yang belum tersedia.
- 4) Selanjutnya untuk laporan yang:
- (1) dinyatakan "LENGKAP" maka dilanjutkan ke proses penelaahan;
 - (2) dinyatakan "BELUM LENGKAP" maka:
 - a. jika pelapor menyertakan identitas lengkap dan nomor kontak yang dapat dihubungi atau pelaporan dilakukan secara langsung melalui tatap muka ke unit pengaduan masyarakat, diberitahukan kepada pelapor terkait hal apa saja yang belum lengkap untuk dilengkapi;
 - b. jika pelapor tidak menyertakan identitas lengkap dan nomor kontak yang dapat dihubungi, diarsipkan.

B. Penelaahan

1. Pengaduan yang telah dicatat dan dinyatakan lengkap kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan 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, dan
 10. Umum

Rincian lebih lanjut pada jenis masalah tersebut dapat dilihat dalam Lampiran 1.
2. Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:
 - a. merumuskan 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 baru diterima;
- d. menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

3. Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yaitu:

(1) Berkadar Pengawasan;

- a. apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- b. apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- c. apabila substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
- d. apabila substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

(2) Tidak Berkadar Pengawasan;

- a. apabila substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan;
- b. apabila substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

C. Penyaluran

Penyaluran adalah suatu kegiatan penerimaan pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengaduan yang diterima oleh unit pengaduan masyarakat disalurkan ke SKPD teknis, non teknis, dan dapat juga diteruskan kepada Wali Kota dalam hal pengaduan tersebut hanya dapat diselesaikan di tataran pengambilan kebijakan strategis.

D. Pengarsipan

1. Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

2. Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati. Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa, dan lain-lain) yang tidak terkait, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi, kecuali untuk surat pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran, permintaan sumbangan bantuan, dan lain sebagainya.

V. PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya melalui kegiatan-kegiatan yang diuraikan di bawah ini.

A. Pemeriksaan/Pengawasan

1. Telaahan Lanjutan

Telaahan lanjutan dilakukan sebagai berikut:

- a. mempelajari dan merumuskan permasalahan;
- b. pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus kasus yang signifikan;
- c. merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.

2. Konfirmasi

Kegiatan konfirmasi dilakukan sebagai berikut:

- a. mengidentifikasi terlapor;
- b. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.

3. Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut:

- a. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
- b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah aikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.

4. Hasil dari telaahan lanjutan, konfirmasi, dan klarifikasi pengaduan masyarakat adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diadukan.

1) Apabila hasilnya menyatakan menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka Inspektorat agar menginformasikan hasilnya kepada pelapor dan instansi terkait.

2) Apabila hasilnya menyatakan harus dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

(1) Kegiatan pemeriksaan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan ahli dan atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.

(2) Pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara:

- a. menyusun/menentukan Tim Pengawasan yang berkompeten;
- b. mengalokasikan anggaran pemeriksaan;

VI. PENUTUP

Pedoman ini merupakan acuan bagi satuan kerja Pemerintah Kota Lhokseumawe dalam penanganan pengaduan masyarakat untuk memperbaiki kinerja instansi pemerintah demi terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Ditetapkan di Kota Lhokseumawe
pada tanggal 31 Oktober 2024



H. WANI KOTA LHOKEUMAWE,

HANAN, SP., MM

LAMPIRAN
SURAT EDARAN WALI KOTA
LHOKSEUMAWE NOMOR:
TENTANG PEDOMAN
KOP DINAS

Lhokseumawe,

Nomor : 700/ /UPM-Ad-Hoc/
Sifat : Rahasia
Lampiran : 1 (satu) eks
Perihal : Laporan Penelaahan
Pengaduan Masyarakat---

Kepada
Yth. Inspektur Kota Lhokseumawe
di-
TEMPAT

I. 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:

1. Nama :
NIP :
Jabatan Dalam Tim :
2. Nama :
NIP :
Jabatan Dalam Tim :
3. Nama :
NIP :
Jabatan Dalam Tim :

II. Berdasarkan hasil verifikasi serta penelaahan terhadap surat pengaduan masyarakat tersebut, dengan ini menerangkan 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 :

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 01 Penyalahgunaan Wewenang |
| <input type="checkbox"/> | 02 Pelayanan Masyarakat |
| <input type="checkbox"/> | 03 Korupsi/Pungli |
| <input type="checkbox"/> | 04 Kepegawaian/Ketenagakerjaan |
| <input type="checkbox"/> | 05 Pertanahan/Perumahan |

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 06 Hukum/Peradilan dan HAM |
| <input type="checkbox"/> | 07 Kewaspadaan Nasional |
| <input type="checkbox"/> | 08 Tatalaksana/Regulasi |
| <input type="checkbox"/> | 09 Lingkungan Hidup |
| <input type="checkbox"/> | 10 Umum |

disimpulkan bahwa surat pengaduan masyarakat dimaksud Berkadar Pengawasan/Tidak Berkadar Pengawasan*) dengan uraian sebagai berikut:

III. Demikian hasil verifikasi dan penelaahan ini dilakukan sebagai bahan pertimbangan bapak Inspektur.

Tim Ad-Hoc:

1. (.....)
2. (.....)
3. (.....)
4. dst.

Note : *) Coret salah satu



PEMERINTAH KOTA LHOKSEUMAWE
INSPEKTORAT

BERITA ACARA PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Nomor : 700/ /IL/DUMAS/20...

Pada hari ini ... Tanggal ... Bulan ... Tahun ... Pukul ... WIB bertempat di Kantor Inspektorat Kota Lhokseumawe, Saya selaku Tim Unit Pengaduan Masyarakat: -----

Nama : ...
Pangkat / NIP : ...
Jabatan : ...

Berdasarkan Surat Keputusan Inspektur Kota Lhokseumawe Nomor : ... Tanggal ..., telah menerima pengaduan seorang laki-laki/perempuan *) yang dihadapan saya mengaku :-----

Nama Lengkap : ...
Tempat/ Tgl Lahir : ...
NIK : ...
Jenis Kelamin : ...
Kewarganegaraan : ...
Tempat Tinggal : ...
No. HP : ...

Melaporkan Tentang : _____ (sebutkan hal yang diadukan) -----

Telah terjadi ... yang dilakukan oleh ... dalam rentang waktu/pada Tanggal ... Pukul ... dengan kronologis kejadian ... (tuliskan uraian singkat kejadiannya).

Terlapor : _____ (sebutkan nama orang/perangkat daerah yang dilaporkan).

Saksi : _____ (sebutkan nama saksi jika ada)

Data Awal : ADA/TIDAK ADA *)

yaitu : ...

Demikian Berita Acara Penerimaan Pengaduan Masyarakat ini dibuat digunakan sebagaimana mestinya.

TANDA TANGAN PELAPOR

(NAMA)

Lhokseumawe,
a.n. INSPEKTUR KOTA LHOKSEUMAWE
UNIT PENGADUAN MASYARAKAT,

(NAMA)
NIP ...