



BUPATI MALUKU TENGAH  
PROVINSI MALUKU

PERATURAN BUPATI MALUKU TENGAH  
NOMOR 47 TAHUN 2023  
TENTANG  
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI MALUKU TENGAH,

- Menimbang :
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu peran serta masyarakat terhadap pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah;
  - b. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga terwujud pemerintahan yang baik, bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
  - c. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, perlu mengatur tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat II Dalam Wilayah Daerah Swatantra Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1645);
  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) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);

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 3874) sebagaimana beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
6. 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 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);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tengah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Maluku Tengah (Lembaran Daerah Kabupaten Maluku Tengah Tahun 2016 Nomor 4);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Maluku Tengah.

2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Maluku Tengah.
4. Perangkat Daerah adalah unsur Pembantu Bupati dan DPRD dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Pemerintahan Daerah Kabupaten Maluku Tengah.
6. Inspektur adalah Kepala Inspektorat Kabupaten Maluku Tengah.
7. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Sipil Negara berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
8. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
9. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah.
10. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Inspektorat Kabupaten Maluku Tengah.
11. Terlapor adalah Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
12. Pencatatan adalah pencatatan atas informasi dari dokumen aduan ke dalam buku agenda khusus yang dapat dilakukan secara manual atau menggunakan *whistleblowing system* internal.
13. Penelaahan adalah kegiatan penelitian atas dokumen dan/atau informasi yang diadukan agar dapat dirumuskan inti masalahnya dalam laporan hasil penelaahan, guna penanganan lebih lanjut.
14. Penyaluran adalah kegiatan untuk menyalurkan Pengaduan Masyarakat guna diteruskan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan sesuai kewenangannya.
15. Tindak Lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelola pengaduan masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan dengan tujuan tertentu/pemeriksaan investigatif.
16. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.

17. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perseorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.
18. Pemeriksaan Investigasi adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar pemeriksaan, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektivitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah.
19. Pemeriksaan dengan tujuan tertentu adalah proses mengumpulkan dan menganalisa 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.
20. Pelaporan adalah penyampaian hasil dari pelaksanaan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat yang disusun dalam bentuk laporan kepada pihak yang berwenang.
21. Pengarsipan adalah penataan dokumen atas laporan pengaduan, Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dan dokumen pendukung lainnya yang terkait.
22. Unsur 5W + 1H adalah
  - a. *what* (Apa-Jenis Penyimpangan dan Dampaknya), yakni informasi yang ingin diperoleh adalah substansi penyimpangan yang diadukan. Informasi ini berguna dalam hipotesis awal untuk mengungkapkan jenis-jenis penyimpangan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta dampak adanya penyimpangan;
  - b. *who* (Siapa – Pihak-pihak yang terkait), yakni informasi ini berkaitan dengan substansi siapa yang melakukan penyimpangan atau kemungkinan siapa saja yang dapat diduga melakukan penyimpangan, dan pihak-pihak yang terkait yang perlu dimintakan keterangan/penjelasan;
  - c. *where* (Dimana – Tempat terjadinya penyimpangan), yakni informasi ini berkaitan dengan tempat dimana terjadinya penyimpangan khususnya institusi/unit kerja tempat terjadinya penyimpangan. Informasi ini sangat berguna dalam menetapkan ruang lingkup penugasan bidang investigasi serta membantu dalam menentukan *locus* (tempat dimana penyimpangan tersebut terjadi);

- d. *when* (Kapan – waktu terjadinya penyimpangan), yakni informasi ini berkaitan dengan kapan penyimpangan terjadi yang akan mempengaruhi penetapan ruang lingkup penugasan bidang investigasi. Penentuan *tempus* (saat/waktu terjadinya penyimpangan) membantu pemahaman pemeriksaan Inspektorat atas peraturan perundang-undangan yang berlaku saat terjadinya penyimpangan, sehingga dalam mengungkapkan fakta dan proses kejadian serta pengumpulan bukti dapat diselaraskan dengan kriteria yang berlaku;
  - e. *why* (Mengapa – penyebab terjadinya penyimpangan) yakni, informasi yang ingin diperoleh adalah mengapa seseorang melakukan penyimpangan. Hal ini berkaitan dengan motivasi seseorang melakukan penyimpangan yang akan dapat mengarah kepada pembuktian unsur niat (*intent*); dan
  - f. *how* (Bagaimana-modus penyimpangan), yakni informasi ini berkaitan dengan bagaimana penyimpangan tersebut terjadi yang akan membantu dalam menyusun modus operandi penyimpangan tersebut serta meyakini penyembunyian (*concealment*), dan pengonversian (*conversion*) hasil penyimpangan.
23. Unsur 3W adalah
- a. *what* (Apa-Jenis Penyimpangan dan Dampaknya), yakni informasi yang ingin diperoleh adalah substansi penyimpangan yang diadakan. Informasi ini berguna dalam hipotesis awal untuk mengungkapkan jenis-jenis penyimpangan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta dampak adanya penyimpangan;
  - b. *who* (Siapa – Pihak-pihak yang terkait), yakni informasi ini berkaitan dengan substansi siapa yang melakukan penyimpangan atau kemungkinan siapa saja yang dapat diduga melakukan penyimpangan, dan pihak-pihak yang terkait yang perlu dimintakan keterangan/penjelasan; dan
  - c. *where* (Dimana – Tempat terjadinya penyimpangan), yakni informasi ini berkaitan dengan tempat dimana terjadinya penyimpangan khususnya institusi/unit kerja tempat terjadinya penyimpangan. Informasi ini sangat berguna dalam menetapkan ruang lingkup penugasan bidang investigasi serta membantu dalam menentukan *locus* (tempat dimana penyimpangan tersebut terjadi).
24. Komisi Pemberantasan Korupsi yang selanjutnya disingkat KPK adalah Lembaga Negara yang tugas utamanya melakukan pemberantasan korupsi secara independent.

## Pasal 2

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat bertujuan:

- a. agar pengaduan Masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif, efisien;

- b. agar penanganan Pengaduan Masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang jelas;
- c. memberdayakan Pengaduan Masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat; dan
- d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

### Pasal 3

Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai berikut:

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani Pengaduan Masyarakat;
- b. transparansi, yaitu dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya;
- c. koordinasi, yaitu penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. tidak diskriminatif, yaitu penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, jender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- e. efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- f. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- g. objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu;
- h. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya dan secara seimbang; dan
- i. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali ada hak atau kewajiban hukum untuk mengungkapkan.

### Pasal 4

Ruang lingkup yang diatur dalam Peraturan Bupati ini, meliputi:

- a. jenis pengaduan;
- b. tata cara penyampaian pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- d. pemantauan dan status penanganan pengaduan masyarakat;
- e. perlindungan terhadap pelapor dan terlapor; dan
- f. pembiayaan.

## BAB II JENIS PENGADUAN

### Pasal 5

- (1) Pengaduan Masyarakat dikelompokkan dalam:
  - a. pengaduan masyarakat berkadar pengawasan; dan
  - b. pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan dan/atau pelanggaran yang dilakukan oleh ASN dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.
- (3) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
- (4) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan ayat (2) apabila memenuhi unsur-unsur:
  - a. substansi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas serta didukung bukti awal, maka harus dilakukan pemeriksaan dengan tujuan tertentu/ pemeriksaan investigatif untuk membuktikan kebenaran informasinya;
  - b. substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, maka perlu dilakukan pemeriksaan dengan tujuan tertentu/ pemeriksaan investigatif untuk membuktikan kebenaran informasinya;
  - c. substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor tidak jelas, maka perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan dengan tujuan tertentu / pemeriksaan investigatif; dan
  - d. substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan dengan tujuan tertentu/ pemeriksaan investigatif, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
- (5) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (3) apabila memenuhi unsur-unsur:
  - a. substansi/materi pengaduan berupa sumbangan saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan; dan
  - b. substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

## Pasal 6

Kecukupan informasi dalam substansi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 jika materi pengaduan telah memenuhi unsur 5W + 1H.

## Pasal 7

- (1) Untuk menguji kecukupan informasi atas materi pengaduan, Penelaah mencari dan menggunakan sumber informasi lainnya, di luar informasi yang tersaji dalam surat Pengaduan Masyarakat.
- (2) Sumber informasi lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terbatas pada:
  - a. data yang terpublikasi;
  - b. media sosial;
  - c. database berbasis *online*;
  - d. pencairan data melalui internet; dan
  - e. artikel media.
- (3) Kriteria suatu pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan pemeriksaan dengan tujuan tertentu/pemeriksaan investigatif adalah:
  - a. telah memenuhi kecukupan informasi 5W + 1H atau terdapat keyakinan yang cukup berdasarkan pertimbangan profesional pemeriksaan bahwa laporan/pengaduan masyarakat layak ditindaklanjuti minimal informasi harus memenuhi kriteria 3W;
  - b. terdapat data empiris kasus sejenis dan/atau berdasarkan informasi lain yang mendukung laporan/pengaduan masyarakat tersebut yang mendukung pertimbangan profesional/pendapat Penelaah berdasarkan hasil penelitian awal; dan
  - c. obyek pengaduan tidak termasuk dalam proyek strategis nasional.
- (4) Penelaahan pengaduan masyarakat dilakukan dengan penelitian awal terhadap materi pengaduan masyarakat untuk mendukung pertimbangan profesional atas informasi pengaduan masyarakat yang memenuhi kriteria 3W.

## BAB II

## TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

## Pasal 8

Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan:

- a. secara langsung; atau
- b. secara tertulis/surat/surat elektronik.

## Pasal 9

Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 disampaikan kepada Bupati melalui Inspektur.

BAB III  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 10

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektorat.

Pasal 11

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi:

- a. pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. penyaluran;
- d. tindak lanjut;
- e. pelaporan; dan
- f. pengarsipan.

Pasal 12

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a dilakukan sesuai prosedur pengelolaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan Inspektorat Daerah, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.
- (2) Proses pengaduan masyarakat yang diterima inspektorat secara langsung, tertulis/surat, dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut:
  - a. data surat pengaduan, meliputi:
    1. nomor dan tanggal agenda;
    2. tanggal surat pengaduan;
    3. kategori; dan
    4. perihal.
  - b. identitas pelapor, meliputi:
    1. nama;
    2. alamat;
    3. pekerjaan;
    4. kabupaten/kota;
    5. provinsi; dan
    6. kategori pelapor.
  - c. identitas terlapor, meliputi:
    1. nama;
    2. nip/nrp;
    3. alamat;
    4. jabatan;
    5. instansi terlapor; dan
    6. kategori instansi.
  - d. lokasi kasus, meliputi:
    1. kabupaten;
    2. provinsi; dan
    3. negara.
- (3) Proses Pencatatan terhadap surat Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Perangkat Daerah lain dilaksanakan sesuai dengan tata cara penatausahaan persuratan yang berlaku.

## Pasal 13

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b meliputi:
  - 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 diterima;
  - d. menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d meliputi:
  - a. pengaduan masyarakat berkadar pengawasan yang :
    1. berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau negara/daerah dengan substansi pengaduan logis dan memadai, identitas pelaporinya jelas, serta didukung dengan bukti-bukti dapat direkomendasikan untuk dilakukan pemeriksaan dengan tujuan tertentu atau pemeriksaan investigasi; dan
    2. substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, dapat direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi.
  - b. pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan yang memerlukan Tindak Lanjut dapat direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur oleh Perangkat Daerah yang bersangkutan;
  - c. pengaduan masyarakat yang substansinya tidak logis berupa keinginan Pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut; dan
  - d. pengaduan masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Inspektorat disampaikan kepada lembaga/instansi atau Perangkat Daerah terkait.

## Pasal 14

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c merupakan penyampaian pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan atau instansi lain.
- (2) Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan yang direkomendasikan untuk dilakukan pemeriksaan dan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a dilakukan pemeriksaan dan klarifikasi oleh Inspektorat.
- (3) Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b disampaikan kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan.
- (4) Pengaduan Masyarakat yang substansinya tidak logis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf c diberitahukan kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan.

- (5) Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan wewenang Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf d disampaikan kepada lembaga/instansi atau Perangkat Daerah yang berwenang untuk menangani.

#### Pasal 15

- (1) Tindak Lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf d merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan dengan tujuan tertentu/ pemeriksaan investigatif.
- (2) Tindak Lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Tindak Lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (4) Penugasan pemeriksaan dengan tujuan tertentu/ pemeriksaan investigatif atas informasi laporan/pengaduan tidak dapat dilakukan apabila dijumpai salah satu kondisi berikut:
- a. informasi laporan/pengaduan yang sama sedang dalam atau telah dilakukan pemeriksaan investigatif oleh Badan Pemeriksa Keuangan atau Aparat Pengawasan Intern Pemerintah lainnya Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jendral Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah non kementerian, Inspektorat Daerah Provinsi; dan
  - b. informasi laporan/pengaduan yang sama sedang dalam atau telah dilakukan penyelidikan/penyidikan oleh instansi penyidik, yaitu Kejaksaan, Kepolisian, dan Komisi Pemberantasan Korupsi.

#### Pasal 16

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf e merupakan hasil dari Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, yang disusun dalam bentuk laporan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
- (3) Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang menyangkut kerugian negara/daerah paling sedikit Rp.1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) wajib disampaikan kepada KPK.

- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bupati.
- (5) Dalam penyusunan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait.

#### Pasal 17

- (1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf f merupakan penataan dokumen laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.
- (2) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur berdasarkan kalsifikasi jenis masalah, Perangkat Daerah terlapor, serta urutan waktu pengaduan yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.
- (3) Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disiapkan dengan baik dan hat-hati.
- (4) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media masa 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.

### BAB IV

#### PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 18

- (1) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan pembuktian atas kebenaran substansi melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut;
  - a. telaahan lanjutan, meliputi:
    - 1. mempelajari dan merumuskan permasalahan;
    - 2. pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus-kasus yang signifikan; dan
    - 3. merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
  - b. konfirmasi, meliputi:
    - 1. mengidentifikasi terlapor; dan
    - 2. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadakan sebagai bahan pendukung;

- c. klarifikasi, meliputi:
1. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
  2. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
  3. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.
- (2) Hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diadukan.
- (3) Apabila hasilnya menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan agar menginformasikan hasilnya kepada pelapor dan Instansi terkait.
- (4) Apabila hasilnya menyatakan harus dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a. 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.
  - b. pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara:
    1. menyusun/menentukan tim pemeriksa yang berkompeten;
    2. mengalokasikan anggaran pemeriksa;
    3. menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP), yaitu meliputi:
      - a) penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang diadukan;
      - b) menentukan metode atau prosedur pemeriksaan;
      - c) menentukan waktu dan lokasi yang diperlukan;
      - d) menentukan para pihak yang perlu dimintakan keterangan;
      - e) menentukan keabsahan dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh; dan
      - f) merumuskan hasil pemeriksaan.
  - c. terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting dan strategis serta berdampak nasional, perlu dilakukan penanganan lintas instansi dengan membentuk tim pemeriksa yang terdiri dari unsur instansi pemerintah terkait.

BAB V  
PEMANTAUAN DAN STATUS PENANGANAN MASYARAKAT

Pasal 19

- (1) Pemantauan penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektorat.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:
  - a. langsung; atau
  - b. tidak langsung.

Pasal 20

- (1) Pemantauan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
  - a. pemutakhiran data;
  - b. rapat koordinasi; dan/atau
  - c. monitoring ke Perangkat Daerah atau unit kerja yang mendapat pengaduan.
- (2) Pemantauan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
  - a. komunikasi elektronik; dan/atau
  - b. surat-menyurat.

Pasal 21

- (1) Status penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri atas :
  - a. status dalam proses, apabila permasalahan yang diajukan sedang dalam proses penanganan; dan
  - b. status selesai, apabila permasalahan yang diajukan telah selesai ditangani dibuktikan dengan laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Status penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan disampaikan kepada Pelapor.
- (3) Status penanganan Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Pelapor setelah mendapatkan laporan penanganan dari Perangkat Daerah yang bersangkutan.
- (4) Status penanganan Pengaduan Masyarakat yang berdasarkan hasil penelaahan dikategorikan substansinya tidak logis dan atau penanganannya bukan kewenangan Pemerintah Daerah ditetapkan oleh Inspektorat dinyatakan dengan status selesai.
- (5) Pelapor berhak mendapatkan informasi secara umum tentang hasil akhir pelaporan penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB VI  
PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR DAN TERLAPOR

Pasal 22

Selama proses Pengaduan Masyarakat, Pelapor maupun Terlapor wajib diberikan perlindungan hukum dan perlakuan wajar.

Pasal 23

Pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh ASN selama proses pembuktian pengaduan masyarakat tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 24

- (1) Pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh ASN yang pengaduannya belum ditangani oleh aparat penegak hukum, Pelapor diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas Pelapor.
- (2) Dalam hal pengaduan sudah ditangani aparat penegak hukum dan Pelapor dijadikan saksi, maka Pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.

Pasal 25

Bupati atau pejabat yang berwenang wajib:

- a. memperlakukan Terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan investigatif dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat; dan
- b. memberikan perlindungan kepada Terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan investigatif.

BAB VII  
PEMBIAYAAN

Pasal 26

Pembiayaan pelaksanaan Pengaduan Masyarakat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Maluku Tengah.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

## Pasal 27

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Masohi  
pada tanggal 6 Juni 2023

 PENJABAT BUPATI MALUKU TENGAH, 



MUHAMAT MARASABESSY

Diundangkan di Masohi  
pada tanggal 6 Juni 2023

 SEKRETARIS DAERAH MALUKU TENGAH,



RAKIB SAHUBAWA

BERITA DAERAH KABUPATEN MALUKU TENGAH TAHUN 2023 NOMOR 676

LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI MALUKU TENGAH  
NOMOR 47 TAHUN 2023  
TENTANG  
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT

SISTEMATIKA LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN MALUKU TENGAH

---

DAFTAR ISI

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN

BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN

1. UMUM
  - A. DASAR PEMERIKSAAN
  - B. WAKTU PEMERIKSAAN
  - C. SUSUNAN TIM PEMERIKSA
  - D. NARA SUMBER
  - E. OBYEK PEMERIKSAAN
2. SUMBER PENGADUAN
3. MATERI PENGADUAN
4. FAKTA YANG DITEMUKAN
5. ANALISIS

BAB III : KESIMPULAN

BAB IV : SARAN

LAMPIRAN

1. ....
2. ....
3. ....

Mengetahui  
Inspektur

(.....)

Masohi, .....

Tim Pemeriksa

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

 PENJABAT BUPATI MALUKU TENGAH, 

  
MUHAMAT MARASABESSY