

LAMPIRAN II  
PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT  
NOMOR 34 TAHUN 2013  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan pada dasarnya merupakan kontrol sosial dalam rangka mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efektif dan efisien adalah pengawasan dalam bentuk pengaduan masyarakat. Agar pengawasan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat dibutuhkan bagi setiap instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah dinyatakan bahwa setiap instansi pemerintah pusat dan daerah dapat menindaklanjuti pedoman tersebut dengan aturan yang lebih teknis.

Sesuai dengan : (1) Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Sekretariat Dewan Perwakilan

Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, (2) Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, (3) Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan (4) Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 3 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Sebagai Bagian Dari Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Sebagai Bagian Dari Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, **masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dibentuk untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dalam rangka pelayanan publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.**

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya masih dijumpai adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang, sehingga diperlukan penanganan pengaduan masyarakat yang merupakan bentuk pengawasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Untuk maksud tersebut dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat.

Berdasarkan hal tersebut, perlu disusun Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, sebagai acuan pelaksanaan di dalam penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

## B. Maksud Dan Tujuan

### 1. Maksud

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai:

- a. acuan bagi Desk Pengaduan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Pos Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat; dan
- b. acuan dalam melakukan koordinasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat.

### 2. Tujuan

Tujuan disusunnya Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat ini adalah:

- a. terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terwujudnya koordinasi penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat sehingga menghindari terjadinya tumpang tindih dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- c. terlaporkannya penanganan pengaduan masyarakat kepada pihak-pihak terkait.

## C. Ruang Lingkup

Pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat yang ditangani meliputi:

1. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
2. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
3. pelanggaran disiplin pegawai.

## BAB II

### PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang diterima Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat ditangani oleh Pos Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada masing-masing SKPD lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan BUMD.

Penanganan pengaduan masyarakat oleh Pos Pengaduan Pelayanan Publik pada masing-masing SKPD lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan BUMD dilakukan berdasarkan kewenangan dan kriteria, bahwa pengaduan berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat/negara ditangani oleh Pos Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik pada Inspektorat Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, sedangkan indikasi pengaduan di luar itu maupun yang berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik menjadi penanganan oleh Pos Pengaduan Pelayanan Publik pada SKPD dan BUMD yang terkait.

Pengaduan yang jelas alamatnya, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima, dan diselesaikan dalam waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan tersebut diterima oleh Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Penanganan pengaduan masyarakat meliputi kegiatan penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi atau penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.

#### A. Pencatatan Pengaduan

Pencatatan pengaduan masyarakat dilakukan sebagai berikut :

1. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Pos Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah berasal dari organisasi masyarakat, partai politik, perorangan atau penerusan pengaduan oleh Lembaga/ Komisi Negara dalam bentuk surat, fax, atau email, dicatat dalam agenda surat masuk secara manual atau menggunakan aplikasi sesuai dengan prosedur pengadministrasian/tata naskah persuratan yang berlaku.

Pengaduan yang disampaikan secara lisan agar dituangkan ke dalam formulir yang disediakan.

2. Pencatatan pengaduan masyarakat tersebut sekurang-kurangnya memuat informasi tentang nomor dan tanggal surat pengaduan, tanggal diterima, identitas pengadu, identitas terlapor, dan inti pengaduan.

3. Pengaduan yang alamatnya jelas, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak surat pengaduan diterima, dengan tembusan disampaikan kepada Instansi/Satuan Kerja terkait.

## B. Penelaahan

1. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya.
2. Penelaahan minimal yang dilakukan sebagai berikut :
  - a. Merumuskan inti masalah yang diadukan.
  - b. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan.
  - c. Meneliti dokumen dan/ atau informasi yang diterima.
  - d. Menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan.
  - e. Melengkapi data/ informasi yang diperlukan.
  - f. Melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan.
  - g. Menetapkan hasil penelaahan dan penanganan selanjutnya.
3. Hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi:
  - a. Pengaduan berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau keuangan negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, yang identitas pelapornya jelas atau tidak jelas serta didukung dengan bukti-bukti, direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/audit investigasi.
  - b. Pengaduan berkadar pengawasan yang substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi.
  - c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang memerlukan tindakan lebih lanjut direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur.
  - d. Pengaduan yang substansinya tidak logis dan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut.

### C. Penyaluran/Penerusan

Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk menangani, seperti substansi pengaduan terkait dengan kewenangan pemerintah daerah Kabupaten/Kota dan/atau instansi lain untuk menyelesaikannya, pengaduan tersebut akan diteruskan kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani dengan tembusan kepada Pembina Desk Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Mekanisme penyaluran/penerusan pengaduan masyarakat yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, dilakukan berdasarkan jenjang/hierarki kewenangan serta tanggung jawab sebagai berikut:

#### a. Penyaluran berdasarkan obyek terlapor :

1. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, penyaluran dialamatkan kepada Aparat Pemeriksa Intern Pemerintah (APIP) atau Instansi Pemerintah yang berwenang dengan tembusan kepada Instansi/Satuan Kerja terkait untuk mendapatkan perhatian.
2. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh bukan aparatur Pemerintah, penyaluran ditujukan kepada pimpinan instansi teknis yang berwenang dengan tembusan kepada Instansi/Satuan Kerja terkait.
3. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh pejabat negara, penyaluran disampaikan kepada Presiden selaku kepala negara/pemerintahan dengan tembusan kepada pimpinan instansi /Satuan Kerja yang terkait.

b. Dalam rangka melindungi pihak pelapor, Instansi/Satuan Kerja yang menangani pengaduan masyarakat wajib merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor, seperti tidak mencatumkan identitas pelapor dalam surat penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan.

c. Apabila terjadi kesalahan alamat penyaluran dan/atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka Instansi/Satuan Kerja penerima wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada instansi/satuan kerja yang menyalurkannya/mengirimkannya agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya.

- d. Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran yang bukan kewenangannya, maka Instansi/Satuan Kerja penerima agar segera menyalurkan kepada instansi/satuan kerja yang berwenang menanganinya dengan tembusan kepada instansi/satuan kerja yang menyalurkannya dan instansi/satuan kerja terkait, agar dapat segera dilakukan penanganan sebagaimana mestinya.

#### D. Pengarsipan

Berkas penanganan pengaduan masyarakat disimpan di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/satuan kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku.

Arsip-arsip pengaduan berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.

Terhadap permintaan informasi oleh pihak lain seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), masyarakat, media masa dan lain-lain, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik dari penanganan pengaduan, bukan substansinya, kecuali untuk pengaduan tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran.

#### E. Penanganan Lebih Lanjut

Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku.

##### 1. Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :

- a. Apabila berdasarkan hasil telaahan masih diperlukan data/ informasi, dilakukan pengumpulan data/informasi melalui konfirmasi, klarifikasi atau prosedur lainnya yang dianggap perlu.
- b. Meminta data/ bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan.
- c. Pengujian bukti-bukti dilakukan secara sampling.
- d. Melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Menyusun laporan klarifikasi dan simpulan perlu atau tidak perlu dilakukan audit.
- g. Apabila hasil klarifikasi menunjukkan tidak terbukti dan tidak dilakukann audit, perlu menginformasikan kepada pelapor yang alamatnya jelas.

## 2. Audit Dengan Tujuan Tertentu/Audit Investigasi

- a. Audit dengan Tujuan Tertentu /Audit Investigasi dilakukan apabila pengaduan yang diterima atau hasil klarifikasi mengindikasikan adanya suatu penyimpangan yang merugikan keuangan negara, atau penyimpangan kepegawaian, pengadaan barang dan jasa, dan hambatan kelancaran pembangunan.
- b. Audit dengan Tujuan Tertentu / Audit Investigasi dilakukan oleh Inspektorat Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- c. Kegiatan audit mengacu pada standar audit dan pedoman audit yang berlaku, antara lain meliputi:
  - 1) menyusun perencanaan audit
  - 2) menyusun program audit:
    - penelaahan terhadap aturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan;
    - mendapatkan bukti-bukti audit yang kompeten dan memadai;
    - menentukan metode audit yang tepat;
    - menentukan pihak-pihak yang akan dimintai keterangan:
  - 3) menganalisis bukti;
  - 4) merumuskan hasil audit;
  - 5) mengkomunikasikan hasil audit;
  - 6) menyusun laporan hasil audit.
- d. Laporan hasil audit atas pengaduan masyarakat yang diterima berupa penyaluran agar dilaporkan kepada pimpinan instansi /satuan kerja yang menyalurkan.



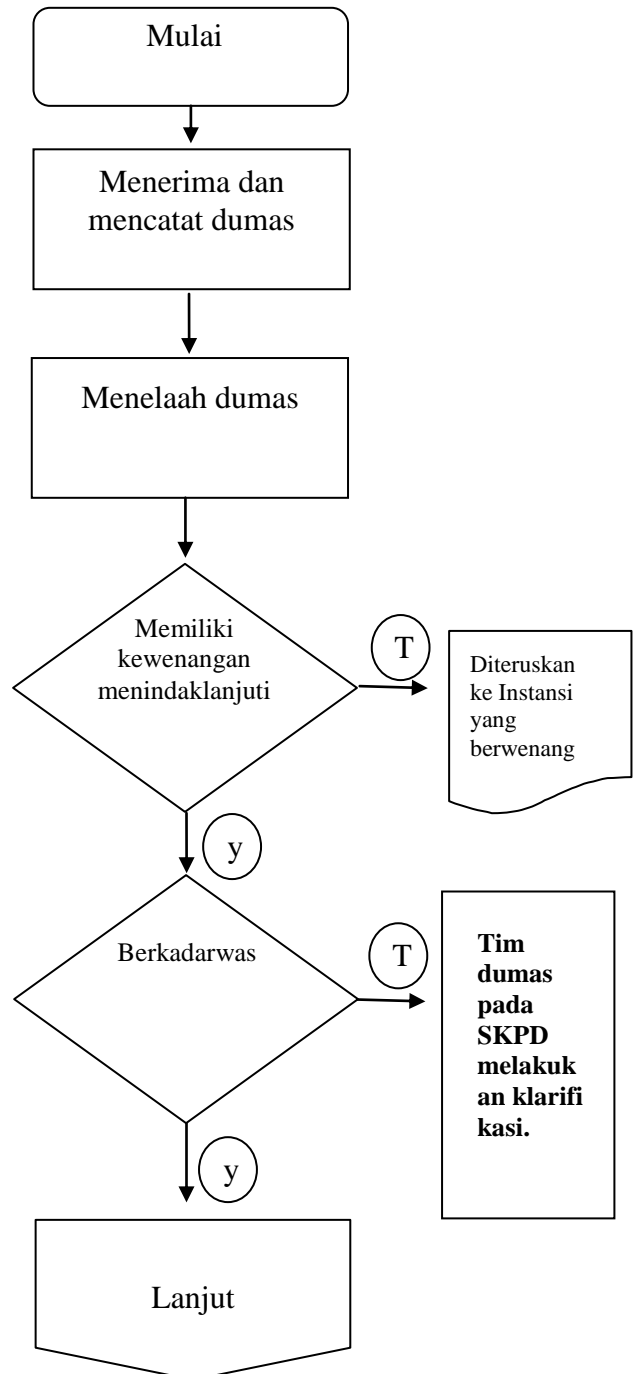
Prosedur penanganan pengaduan masyarakat (dumas) disajikan dalam flow chart berikut. Flow Chart – Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat

**PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**Prosedur**

1. Menerima dan mencatat pengaduan masyarakat
  - Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat menerima pengaduan dalam bentuk surat, email, fax, lisan (dibuat verbal)
  - Mencatat dalam agenda surat masuk : nomor dan tanggal surat pengaduan, inti pengaduan dan yang diadakan, tanggal penerimaan surat.
2. Menelaah pengaduan masyarakat  
 Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada masing-masing SKPD yang menerima pengaduan masyarakat menyeleksi dan menelaah pengaduan masyarakat :
  - Menyeleksi apakah pengaduan masyarakat layak ditangani sesuai kunjungan
  - Merumuskan inti permasalahan
  - Melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan
  - Menentukan indikasi penyimpangan dan dampaknya
  - Menentukan apakah pengaduan berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan.
  - Merumuskan rekomendasi penanganan lebih lanjut:

**Tim Dumas**

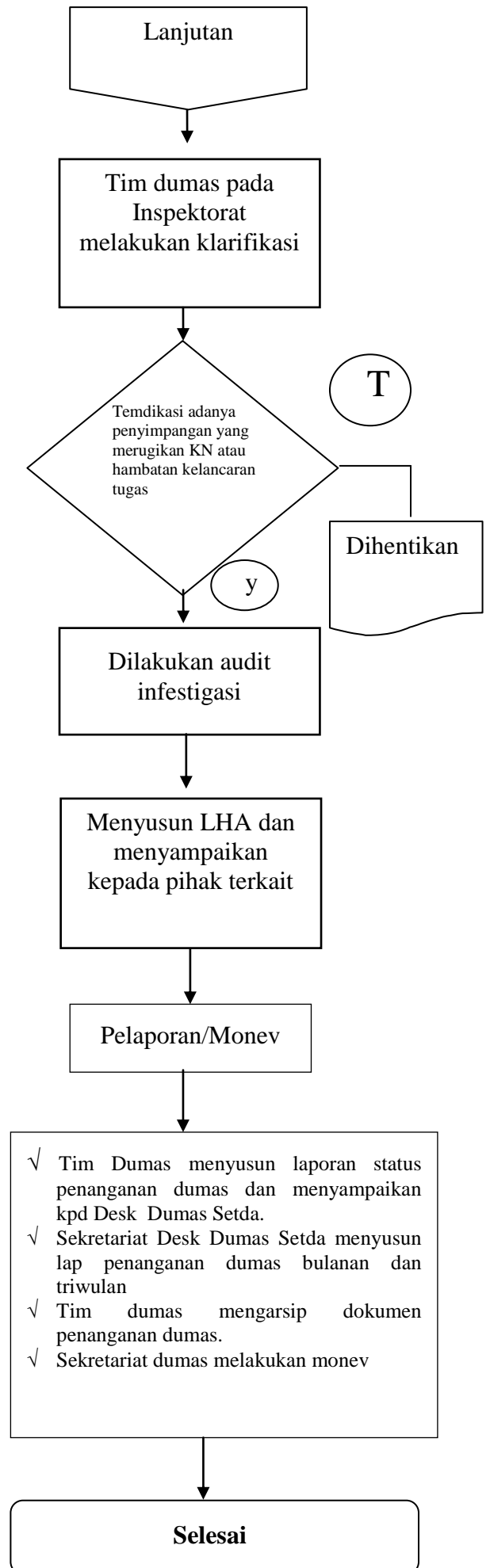


# PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

## Prosedur

- Merumuskan rekomendasi penanganan lebih lanjut:
- Pengaduan yg berkadarwas ditangani/diteruskan ke Inspektorat.
  - Pengaduan yang tidak berkadarwas dan bersifat teknis oprasional ditangani oleh SKPD terkait
  - Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani
3. Menjawab Dumas yang menjadi kewenangan  
Pengaduan yang jelas alamatnya segera dijawab dalam waktu kurang dari 14 hari sejak pengaduan diterima oleh Tim Dumas dan ditembuskan kepada Desk Dumas pada Sekretariat Daerah.
  4. Meneruskan Dumas ke instansi yang berwenang  
Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani
  5. - Pengaduan yang berkadar pengawasan ditangani/diteruskan untuk ditangani oleh Inspektorat Provinsi.
    - Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan bersifat teknis oprasional ditangani oleh SKPD terkait
    - Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani
  6. Melakukan Audit Investigasi  
Pengaduan yang logis dan didukung dengan data memadai serta indikasi penyimpangan jelas diusulkan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit sesuai dengan pedoman yang berlaku
  6. Pelaporan  
Tim dumas pada masing-masing SKPD setiap awal bulan menginformasikan tentang status penanganan dumas kepada Sekretariat Desk Dumas pada Setda. Selanjutnya Sekretariat Desk Dumas Setda menyusun laporan penangan dumas bulanan dan triwulan untuk dilaporkan kepada Gubernur.
  8. Monev  
Sekretariat Desk Dumas Setda melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat.

## Tim Dumas



#### F. Perlindungan Terhadap Pelapor

Selama proses audit, instansi/satuan kerja yang berwenang menanggapi pengaduan masyarakat wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan wajar kepada pelapor maupun terlapor.

## BAB III

### PELAPORAN DAN PEMANTAUAN

#### A. Pelaporan

1. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Pos Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah setiap bulan menyampaikan laporan penanganan pengaduan masyarakat dalam bentuk surat kepada Sekretariat Desk Pengaduan Masyarakat Sekretariat Daerah. Laporan tersebut minimal memuat informasi tentang nomor dan tanggal pengaduan, isi ringkas pengaduan, posisi penanganan dan hasil penanganan.
2. Sekretariat Desk Pengaduan Masyarakat pada Sekretariat Daerah menyusun laporan triwulanan dan semesteran untuk disampaikan kepada Gubernur dengan tembusan kepada pihak-pihak terkait lainnya.

#### B. Penyelesaian Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Sekretariat Desk Pengaduan Masyarakat secara periodik melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap penanganan pengaduan pelayanan publik pada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah.
2. Penyelesaian hasil penanganan pengaduan masyarakat agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berupa :
  - a. tindakan administratif;
  - b. tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
  - c. tindakan perbuatan pidana;
  - d. tindakan pidana;
  - e. perbaikan manajemen.

#### C. Pemantauan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat dilakukan secara langsung melalui pemutakhiran data, rapat koordinasi, monitoring pada instansi/satuan kerja yang menangani. Pemantauan secara tidak langsung melalui komunikasi elektronik dan melalui surat.

Pemantauan penanganan pengaduan masyarakat dikelompokkan menjadi status dalam proses, status selesai disertai bukti-bukti. Status selesai apabila unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat telah menerbitkan laporan atas pengaduan masyarakat.

BAB IV  
PENUTUP

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat ini dijadikan acuan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam menangani pengaduan masyarakat meliputi penelahaan dan klarifikasi kepada pihak-pihak terkait, sehingga diharapkan dapat dilakukan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, cermat, dan berkualitas.

Langkah selanjutnya adalah mendorong Pimpinan Instansi/Satuan Kerja untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat guna memperbaiki mutu pelayanan di satuan kerjanya, menuju pemerintahan yang bersih (*clean governance*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*).

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

H. M. ZAINUL MAJDI