SALINAN

BUPATI BANDUNG

PERATURAN BUPATI BANDUNG

NOMOR 38 TAHUN 2005

TENTANG

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG

BUPATI BANDUNG,

Menimbang :

a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan yang baik dan bebas Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme ;

b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran, dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kepastian Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum Pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b , dan dalam rangka intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat yang akurat terarah dan terpadu, perlu menetapkan Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung dengan Peraturan Bupati;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah . Dalam Lingkungan Jawa Barat (Berita Negara Tahun 1950) ;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 No. 75, Tambahan Lembaran Negara No. 3851) ;

3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1999 No. 80, Tambahan Lembaran Negara No. 4890);

4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Tahun 2001 No. 134, Tambahan Lembaran Negara No. 4150);

5. Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 No. 125, Tambahan Lembaran Negara No. 4437) ;
6. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 No. 126, Tambahan Lembaran Negara No. 4438) ;
7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2003 No. 47);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 No. 129, Tambahan Lembaran Negara No. 3866) ;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Tahun 2000 No. 144, Tambahan Lembaran Negara
No. 3995) ;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M. PAN/8/2004, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah ;
11. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2004, tentang Transparansi dan Partisipasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah di Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Tahun 2004 No. 29 Seri D).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI BANDUNG TENTANG MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG.**

Pasal 1

(1) Dalam rangka menunjang terciptanya penanganan atas pengaduan masyarakat yang represif, perlu di dukung dengan metode yang terarah dan terpadu melalui:
   a. mekanisme penanganan pengaduan masyarakat;
   b. pengelompokan pengaduan berdasarkan jenis permasalahan ;
   c. bagan alur penanganan pengaduan masyarakat;
   d. satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang berwenang menangani pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya ;
   e. tindak lanjut penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat melalui Bupati/Bawasda Kotak Pos 999.
   f. laporan tindak lanjut penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat.

(2) Metoda sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini, tercantum dalam Lampiran I, II, III, IV, V dan VI Peraturan Bupati ini.

Pasal 2

Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat, merupakan pedoman/acuan bagi para Pejabat Satuan Kerja Perangkat Daerah dan BUMD, dalam meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masing-masing secara terpadu, terkoordinasi dan sinergik sesuai dengan lingkup tugas, tanggungjawab, dan wewenangnya.

Pasal 3

Hal - hal yang belum cukup di atur dalam Peraturan Bupati ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaanya akan diatur lebih lanjut oleh Pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masing-masing;

Pasal 4

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Soreang
pada tanggal 9 Desember 2005

BUPATI BANDUNG,

ttd,

OBAR SOBARNA

Diundangkan di Soreang
pada tanggal 9 Desember 2005

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANDUNG,

ttd,

Drs. H. ABUBAKAR, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 010 072 603

DIUNDANGKAN DALAM BERITA DAERAH KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2005 NOMOR 38 SERI D

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

DICKY ANUGRAH, SH., M.Si
Pembina / IVa
NIP. 19740717 199803 1 003

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI BANDUNG
NOMOR : 38 TAHUN 2005
TANGGAL : 9 DESEMBER 2005
TENTANG : MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG.

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG.

I. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang.

Salah satu upaya Pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan dan aspiras masyarakat untuk melakukan reformasi di berbagai bidang adalah diterbitkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Inti dari kebijakan tersebut adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur sebagai wujud dari implementasi atas tuntutan aspirasi reformasi, agar aparatur Pemerintah mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan wewenangnya kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan.

Sebagai penjabaran lebih lanjut diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara, antara lain menjelaskan bahwa yang dimaksud peran serta masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan Nepotisme yang dilaksanakan dengan mentaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Dengan demikian 2 (dua) hal penting yang perlu diperhatikan adalah :

1. Tindakan hukum terhadap pelaku tindak Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang khusus ditujukan kepada para Penyelenggara Pemerintah dan Pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme

Dengan hak dan kewajiban yang dimiliki, masyarakat diharapkan dapat lebih aktif dalam melaksanakan kontrol sosial secara optimal terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Melalui kedua kebijakan diatas diharapkan dapat menumbuh kembangkan hal-hal penting sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Pemerintahan semakin berhati-hati dalam melakukan tugas, fungsi dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing sehingga berdampak pada percepatan penurunan prosentase tindak penyimpangan yang dewasa mi masih banyak terjadi di kalangan aparatur di Iingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

2. Melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat oleh semua unsur aparatur Pemerintah Kabupaten Bandung, melalui siklus penanganan yang dikemas secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergik serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara bertahap keberhasilan menangani pengaduan masyarakat, diharapkan dapat mempercepat perwujudan kepemerintahan yang baik (Good Governance) terutama dalam memberikan pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan kepada masyarakat.

Dari data yang dihimpun pada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam penanganan pengaduan masyarakat dan pencermatan terhadap hal-hal tersebut di atas, Pemerintah Kabupaten Bandung perlu menerbitkan Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat, sebagai acuan pelaksanaan di masing-masing Perangkat Daerah dan BUMD, agar dalam tahapan penatausahaan, penanganan dan pemantauan pengaduan masyarakat dapat terselenggara dengan efektif dan efisien serta terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

b. Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi jo Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang perubahan Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999;
5. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian;
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan 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 Presiden Nomor 8 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Menteri Negara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2003.

c. Maksud dan Tujuan :

1. Maksud :

   Mekanisme mi dimaksudkan sebagai acuan bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah termasuk BUMD agar dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan :

   Dengan adanya mekanisme ini diharapkan pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

d. Sasaran :

1. Terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Terciptanya koordinasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pemerintah dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat ;
3. Mendukung terwujudnya kepemerintahan yang baik dan percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pemerintah ;
4. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh aparatur pemerintah.

e. Ruang Lingkup :

Mekanisme ini mencakup penanganan pengaduan masyarakat yang diterima Perangkat Daerah termasuk BUMD yang disampaikan secara tertulis baik melalui surat maupun media elektronik secara jelas dan bertanggungjawab.

f. Pengertian :

1. Daerah adalah Kabupaten Bandung ;
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggaran Pemerintahan ;
3. Bupati adalah Bupati Bandung;
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Bandung;
5. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
6. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah Kabupaten Bandung yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan;

7. Pengawasan Fungsional (Wasnal) adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional baik internal pemerintah maupun ekternal pemerintah, terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
8. Pengawasan Masyarakat (wasmas), adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
9. Pengaduan Masyarakat, adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan dan keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
10. Pengaduan berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;
11. 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;
12. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, laporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
13. Konfirmasi, yaitu proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan
14. Informasi adalah semua bentuk komunikasi baik berupa fakta-fakta dan data-data dengan menggunakan media dalam bentuk tulisan, angka grafik maupun audio visual;
15. Klarifikasi, yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait;
16. Pelapor, adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis dan lisan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) tertentu;
17. Terlapor, adalah aparatur pemerintah atau lembaga tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
18. Tindak lanjut, adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat;
19. Partisipasi masyarakat, adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan Pemerintah yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme, yang dilaksanakan sesuai dengan

norma, hukum, nilai moral, sosial dan budaya yang berlaku dalam masyarakat;

20. Partisipasi Langsung adalah partisipati masyarakat yang disampaikan secara aktif dan spontan kepada Badan Publik dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah;
21. Partisipasi tidak langsung adalah partisipasi masyarakat yang dalam penyampaiannya melalui tulisan / media kepada Badan Publik dalam menyusun rencana / program kerja.

g. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat:

Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat ini merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh Perangkat Daerah termasuk BUMD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung dalam menangani pengaduan masyarakat. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah :

1. Obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
2. Koordinasi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya;
3. Efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
4. Akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
5. Kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Transparan, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

II. PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT.

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh unit kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masing-masing dengan tahapan sebagai berikut:

a. Pencatatan :

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/ pengadministrasian yang berlaku di lingkungan masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki.

Hal-hal yang perlu dicatat pada proses pencatatan pengaduan masyarakat :

1. Data surat pengaduan, meliputi :
   - Nomor agenda.

- Tanggal agenda.
- Tanggal surat pengaduan.
- Kategori surat.
- Perihal.

2. Identitas pelapor, meliputi :
   - Nama.
   - Alamat.
   - Kabupaten/Kota.
   - Propinsi.
   - Pekerjaan.
   - Kategori Pelapor.
3. Identitas terlapor, meliputi :
   - Nama.
   - NIP/NRP.
   - Alamat.
   - Jabatan.
   - Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Terlapor.
   - Kategori Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).
4. Lokasi kasus, meliputi :
   - Kabupaten/Kota
   - Propinsi
   - Pemerintah Pusat

b. Penelaahan.

1. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, sebagai berikut:

   1) Penyalahgunaan wewenang.

   2) Pelayanan masyarakat.

   3) Korupsi/pungli.

   4) Kepegawaian /ketenagakerjaan.

   5) Pertanahan / perumahan.

   6) Hukum/peradilan dan HAM.

   7) Kewaspadaan Nasional.

   8) Tatalaksana pemerintahan/birokrasi.

   9) Lingkungan hidup, dan

   10) Lain-lain.

   Rincian lebih lanjut pada jenis masalah tersebut dapat dilihat dalam Lampiran III dan apabila terdapat jenis masalah yang belum tercantum dalam kode jenis masalah tersebut, dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan Satuan Kerja Perangkat Daerah masing-masing.

2. Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat setidak-tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

   a) Merumuskan inti masalah yang diadukan;

   b) Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;

   c) Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;

d) Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti : klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

3. Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu :

a) Berkadar Pengawasan :

Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan adalah sebagai berikut:

1) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas dan substansi / materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;

2) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor tidak jelas, namun substansi / materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;

3) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi / materi laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;

4) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi permasalahan yang sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

b) Tidak berkadar Pengawasan :

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan / kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan;

c) Lain - lain :

Pengaduan Masyarakat yang identitas pelapor tidak jelas dan atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan dan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut (deponir) tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi / arsip.

c. Penyaluran :

Penyaluran adalah suatu kegiatan instasi penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah 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.

Dalam usaha pemberdayaan partisipasi masyarakat khususnya di bidang pengawasan dan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat mempunyai Kotak Pos dan petugas khusus, untuk menangani secara administratif atas setiap pengaduan masyarakat, baik yang diterima langsung dari masyarakat, maupun yang disalurkan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah lainnya. Tugas-tugas penyelesaian pengaduan masyarakat diproses berdasarkan jenjang/hierarkhi kewenangan serta tanggung jawab, dengan mempertimbangkan muatan masalah dan obyek terlapornya. Yaitu :

1. Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran oleh oknum aparatur Pemerintah Daerah berupa dugaan terjadinya: penyalahgunaan wewenang, indisipliner termasuk sikap arogansi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, pemborosan/manipulasi keuangan negara dan atau sumber daya lainnya serta tindak penyimpangan lainnya yang dapat merugikan masyarakat dan negara, maka penyalurannya ditujukan kepada Aparat Pengawasan Fungsional Satuan Kerja Perangkat Daerah terlapor agar dapat segera ditangani dengan tembusan kepada pimpinan satuan kerja perangkat daerah terkait untuk mendapatkan perhatian.
2. Apabila obyek terlapor bukan aparatur Pemerintah Daerah dan permasalahan yang disampaikan menyangkut manipulasi, korupsi, stabilitas keamanan dan tindak sejenis yang dapat mengakibatkan kerugian pemerintah daerah maupun menimbulkan keresahan kepada masyarakat dan atau membahayakan pemerintah, maka penyalurannya ditujukan kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknik terkait, dengan tembusan kepada. Misalnya ; masalah PHK karyawan yang sewenang-wenang oleh pimpinan perusahaan tertentu, masalahnya diteruskan ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, masalah Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme antara penguasa dan pengusaha yang dapat menjurus pada tindakan sewenang-wenang kepada warga masyarakat yang dapat menimbulkan gejolak sosial atau instabilitas politik dan keamanan masalahnya disampaikan ke Bupati, Bawasda dan Satpol PP; masalah pengembangan suatu ajaran, aliran kepercayaan sesat, karena tidak sesuai dengan ajaran agama dan nilai-nilai kemanusiaan yang beradab, yang dapat menimbulkan kemarahan masyarakat, masalahnya disampaikan ke Kepala Kejaksaan Negeri setempat dan tembusan ke Kejaksaan Tinggi Republik Indonesia.
3. Apabila permasalahan melibatkan aparat penegak hukum, penyelenggara pemerintah daerah, dan orang lain yang ada kaitannya dengan tindak pidana korupsi yang dilakukan oleh aparat penegak hukum atau penyelenggara pemerintah daerah, mendapat perhatian yang meresahkan masyarakat dan/atau menyangkut kerugian negara paling sedikit Rp 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah), maka penyalurannya disampaikan kepada Aparat Pengawasan Fungsional Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terlapor agar dapat segera ditangani dengan tembusan kepada Kepala Kejaksaan Tinggi dan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi.
4. Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran dan atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) penerimanya wajib segera mengembalikan, keseluruhan berkas penyaluran kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang

menyalurkan/mengirimkannya, agar segera dapat dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya.

Dalam rangka menghindari tumpang tindih pemeriksaan, hendaknya dilakukan koordinasi terlebih dahulu antara APIP yang terkait, dengan pemberitahuan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara untuk kasus-kasus yang bersifat khusus.

d. Pengarsipan :

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

III. PROSES PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT.

Pengaduan masyarakat yang telah dicatat, ditelaah dan diklasifikasi menurut masalah serta dikelompokkan menurut kategori berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan, maka upaya selanjutnya adalah mencari bukti mengenai kebenaran pengaduan masyarakat.

Proses pembuktian pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut:

A. Konfirmasi Dan Klarifikasi :

1. Konfirmasi:

   Tahap-tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut:

   a) Mengidentifikasi terlapor;

   b) Melakukan komunikasi kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah terlapor;

   c) Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan;

   d) Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.

   Hasil dari konfirmasi pengaduan masyarakat berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan keberadaan oknum yang teridentifikasi dalam pengaduan masyarakat, dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atau investigasi, maka Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) penerima pengaduan melaporkan hasil konfirmasi kepada sumber pengaduan dan pihak-pihak terkait.

2. Klarifikasi:

   Tahap-tahap kegiatan klarifikasi dapat dilakukan sebagai berikut:

   a) Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;

   b) Perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

c) Penjelasan dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media massa lainnya.

B. Penelitian/Pemeriksaan :

Surat-surat pengaduan setelah melalui tahapan konfirmasi dan klarifikasi dapat dilanjutkan dengan kegiatan penelitian/pemeriksaan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten, relevan dan berguna.

Kegiatan penelitian/pemeriksaan ini mengacu kepada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijaksanaan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat pada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti penulisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialis/ahli atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.

Tahap-tahap proses pembuktian setidak-tidaknya mencakup kegiatan sebagai berikut:

1. Penelitian/pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara :
   a) Menyusun/menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;
   b) Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP);
   c) Menentukan program kerja pemeriksaan;
   d) Menentukan waktu/lokasi yang diperlukan;
   e) Menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan;
   f) Merumuskan hasil penelitian/pemeriksaan.
2. Hasil penelitian/pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemeriksa kepada :
   a) Pimpinan Satuan Perangkat Kerja Daerah terlapor;
   b) Pimpinan Satuan Perangkat Kerja Daerah penerima pengaduan;
   c) BAWASDA dan / atau PO.BOX 999 SRG 40901.
3. Terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting, strategis, berdampak nasional dan lintas sektor, Tim pemeriksa terdiri dari Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait.
4. Memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada pelapor dan terlapor.

C. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan :

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh pejabat yang berwenang atau tim yang ditunjuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan terhadap terlapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditujukan kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pejabat pengawasan intern yang berwenang di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bersangkutan dengan tembusan pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait.
2. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematik, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil

konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan / penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.

3. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan dalam hitungan hari kalender setelah surat pengaduan diterima oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait yang menangani dapat memberikan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

   Secara berkala (setiap triwulan) Perangkat Daerah melaporkan perkembangan penanganan pengaduan masyarakat baik yang disalurkan kepada Bupati melalui Bawasda yang disalurkan melalui Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) Daerah dengan menggunakan lampiran V dan VI.

IV. TINDAK LANJUT DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

a. Tindak Lanjut Hasil Penelitian/Pemeriksaan :

1. Terhadap Pelapor:

   a) Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa informasi pengaduan yang diajukan pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah atau pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;

   b) Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan atas pengaduan yang diajukan terbukti kebenarannya, maka pimpinan satuan kerja perangkat daerah atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan ucapan terima kasih kepada pelapor;

   c) Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, pimpinan satuan kerja perangkat daerah atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor.

2. Terhadap Terlapor:

   a) Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa informasi pengaduan yang diajukan pelapor tidak mengandung kebenaran, maka pimpinan satuan kerja perangkat daerah atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor melalui media cetak dan media elektronik;

   b) Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan atas pengaduan yang diajukan terbukti kebenarannya, maka pimpinan satuan kerja perangkat daerah atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar segera ditindaklanjuti

   a) sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, antara lain :

   b) Tindakan administrate sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

   c) Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;

   d) Tindakan gugatan perdata;

e) Tindakan pengaduan perbuatan pidana;

f) Tindakan penyempurnaan manajemen Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berwenang.

b. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat:

Setiap pimpinan satuan kerja perangkat daerah pemerintah dapat memanfaatkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, antara lain :

1. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat, sekaligus mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis dan main hakim sendiri oleh masyarakat;
2. Sebagai salah satu tolok ukur (barometer) untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
3. Membangun citra aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dan jiwa korsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
4. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metoda kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
5. Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah;
6. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat;
7. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

c. Pemantauan dan Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat:

1. Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat:

   Dalam rangka mengefektifkan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan :

   a. Secara langsung :

      1) Pemutakhiran data.
      2) Rapat-rapat koordinasi teknis.
      3) Kunjungan kelapangan.

   b. Secara tidak langsung :

      1) Melalui komunikasi elektronik.
      2) Melalui surat menyurat.

2. Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan pengaduan Masyarakat :

   Dalam mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan koordinasi secara internal dan eksternal.

a. Koordinasi internal :

1) Antar pejabat/unit kerja di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masing-masing;

2) Antar pejabat/ unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/unit kerja lain di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) tertentu.

b. Koordinasi eksternal Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) :

1) Antar pejabat APIP dan atau yang menangani pengaduan masyarakat

2) Antar pejabat APIP dengan Unit Kerja Terkait.

3) Antar pejabat APIP dengan aparat penegak hukum.

4) Antar pejabat APIP dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan.

Pelaksanaan koordinasi eksternal dapat dilakukan dengan Surat Peraturan Bersama (SKB) antara APIP, Aparat Penegak Hukum, pejabat Pemerintah yang terkait dan masyarakat.

d. Sanksi :

Pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan atau unit kerja yang menolak pemeriksaan oleh aparat pengawasan fungsional yang berwenang dan atau tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat sebagaimana mestinya dan atau melindungi aparatur yang melanggar aturan, dikenakan sanksi administrasi dan/atau sanksi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

V. P E N U T U P.

Dengan adanya Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung di harapkan para pejabat yang bertanggungjawab menangani pengaduan masyarakat di masing-masing Perangkat Daerah maupun BUMD dapat meningkatkan intensitas dan kualitas penanganan pengaduan masyarakat. Setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait menindaklanjuti Mekanisme Penangan Pengaduan Masyarakat bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pemerintah mi dengan membuat petunjuk teknis penanganan pengaduan masyarakat. Langkah selanjutnya mendorong pimpinan satuan kerja perangkat daerah/unit kerja dalam menindaklanjuti temuan-temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu manajemen intern satuan kerja perangkat daerah menuju terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih dan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

BUPATI BANDUNG

OBAR SOBARNA

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI BANDUNG
NOMOR : 38 TAHUN 2005
TANGGAL : 9 DESEMBER 2005
TENTANG : MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG.

PENGELOMPOKKAN BERDASARKAN JENIS MASALAH

NO	JENIS MASALAH/PELANGGARAN/PENYIMPANGAN	KODE
1	2	3
01	**Penyalahgunaan wewenang, meliputi :**	**0100**
	- Penggunaan dana tidak sesuai anggaran.	0101
	- Perbuatan aparatur yang merugikan masyarakat.	0102
	- Pemaksaan kehendak.	0103
	- Tindakan sewenang-wenang.	0104
	- Salah urus.	0105
	- Penggunaan fasilitas/barang milik negara.	0106
02	**Pelayanan Masyarakat, meliputi:**	**0200**
	Tagihan kepada Pemerintah.	0201
	Usulan pembangunan proyek.	0202
	Pelayanan pengurusan dokumen/identitas diri.	0203
	Pengurusan perijinan.	0204
	Pelayanan pembayaran gaji/pensiun.	0205
	Pelayanan informasi.	0206
	Pelayanan perpajakan.	0207
	Pelayanan koperasi.	0208
	Pelayanan transportasi.	0209
	Pelayanan transmigrasi.	0210
	Pelayanan pendidikan.	0211
	Pelayanan kesehatan.	0212
	Pelayanan sosial/fasilitas umum.	0213
	Pelayanan pengurusan surat tanah.	0214
	Pelayanan perbankan/asuransi.	0215
	Pelayanan kelistrikan.	0216
	Pelayanan telekomunikasi.	0217
	Pelayanan pos.	0218
	Pelayanan air minum.	0219
	Pelayanan Polri.	0220

1	2	3
03	**Korupsi/ Pungli, meliputi :**	**0300**
	- Penggelapan atau penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara.	0301
	- Pemalsuan atau pengeluaran fiktif serta pembelian barang mutu rendah.	0302
	- Pembelian dengan harga dimahalkan/manipulasi pengadaan barang/bangunan.	0303
	- Pemborosan dalam pengelolaan, pemeliharaan atau sisa anggaran tidak disetor ke Kas Negara.	0304
	- Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan proyek/kegiatan.	0305
	- Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan koperasi.	0306
	- Penjualan atau manipulasi penjualan milik negara, koperasi dan masyarakat	0307
	- Pemotongan anggaran, dana BUMN, dana bantuan, dana swadaya masyarakat dan kredit bank.	0308
	- Penyalahgunaan anggaran/dana/asset koperasi.	0309
	- Manipulasi perpajakan, retribusi, rekening, uang konsinyasi.	0310
	- Penyimpangan Peraturan Presiden tentang pelelangan.	0311
	- Penyelundupan pajak, pemerasan, penyitaan , komisi, hasil penjualan tidak setor.	0312
	- Penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat, merugikan masyarakat/konsumen.	0313
	- Pungutan liar karena tanpa landasan/dasar hukum atau penyimpangan dari peraturan yang berlaku.	0314
	- Pungutan tambahan dalam rangka pemberian pelayanan masyarakat yang memberatkan masyarakat.	0315
	- Pungutan dalam bentuk pemotongan gaji, rapel gaji yang mengurangi hak dan memberatkan masyarakat.	0316
	- Pungutan yang berkaitan dengan kepegawaian yang dapat berbentuk suap untuk keperluan kepangkatan, kenaikan pangkat, kenaikan jabatan.	0317
	- Uang pelicin yang dapat berupa uang sogok atau suap pada pejabat/petugas untuk memperoleh sesuatu (Kredit Bank atau memenangkan tender).	0318
04	**Kepegawaian/Ketenagakerjaan, meliputi :**	**0400**
	- Kepangkatan.	0401
	- Jabatan/mutasi.	0402
	- Gaji/rapel gaji.	0403
	- Pensiun/tunjangan.	0404
	- Kesejahteraan pegawai.	0405
	- SK pegawai.	0406
	- Pemalsuan berkas kepegawaian.	0407
	- Pelanggaran PP10/1983 jo PP 45/1990.	0408
	- Disiplin Pegawai Negeri (PP 30/1980).	0409
	- Hubungan kerja kepegawaian (PHK).	0410
	- Penerimaan pegawai baru.	0411
	- Tanda jasa dan sejenisnya.	0412
	- Ketidak jelasan pekerjaan/non job.	0413
	- Ketenaga kerjaan.	0414
	- Jabatan/Kesempatan kerja.	0415
	- Masa kerja.	0416
	- Norma kerja dan persyaratan kerja.	0417

1	2	3
05	**Pertanahan/perumahan, meliputi :**	**0500**
	- Ganti rugi tanah/tanaman.	0501
	- Hak atas tanah.	0502
	- Manipulasi tanah.	0503
	- Peruntukan tanah/tata ruang.	0504
	- Sertifikat tanah.	0505
	- Pembebasan tanah.	0506
	- Tanah warisan.	0507
	- Penggalian tanah/penebangan pohon.	0508
	- Tanah yang dijadikan agunan kredit.	0509
	- Pembongkaran rumah.	0510
	- Pemilikan rumah.	0511
	- Hak penghunian rumah.	0512
	- Ganti rugi rumah.	0513
	- Ijin bangunan.	0514
	- Sewa menyewa rumah.	0515
	- Peruntukkan rumah.	0516
06	**Hukum/peradilan dan HAM, meliputi :**	**0600**
	- Persengketaan.	0601
	- Pelanggaran hukum.	0602
	- Pencurian/penadahan.	0603
	- Pemalsuan.	0604
	- Penipuan.	0605
	- Penggelapan.	0606
	- Kontrak/perjanjian/akad nikah/cerai.	0607
	- Grasi, amnesti, rehabilitasi.	0608
	- Peninjauan kembali.	0609
	- Kasasi.	0610
	- Banding.	0611
	- Eksekusi.	0612
	- Barang bukti/lelang.	0613
	- Proses peradilan (lama/lamban, tidak adil).	0614
	- Tidak tahu adanya Peraturan peradilan.	0615
	- Penyampaian salinan Putusan/Memori.	0616
	- Penyidikan.	0617
	- Pelanggaran HAM.	0618

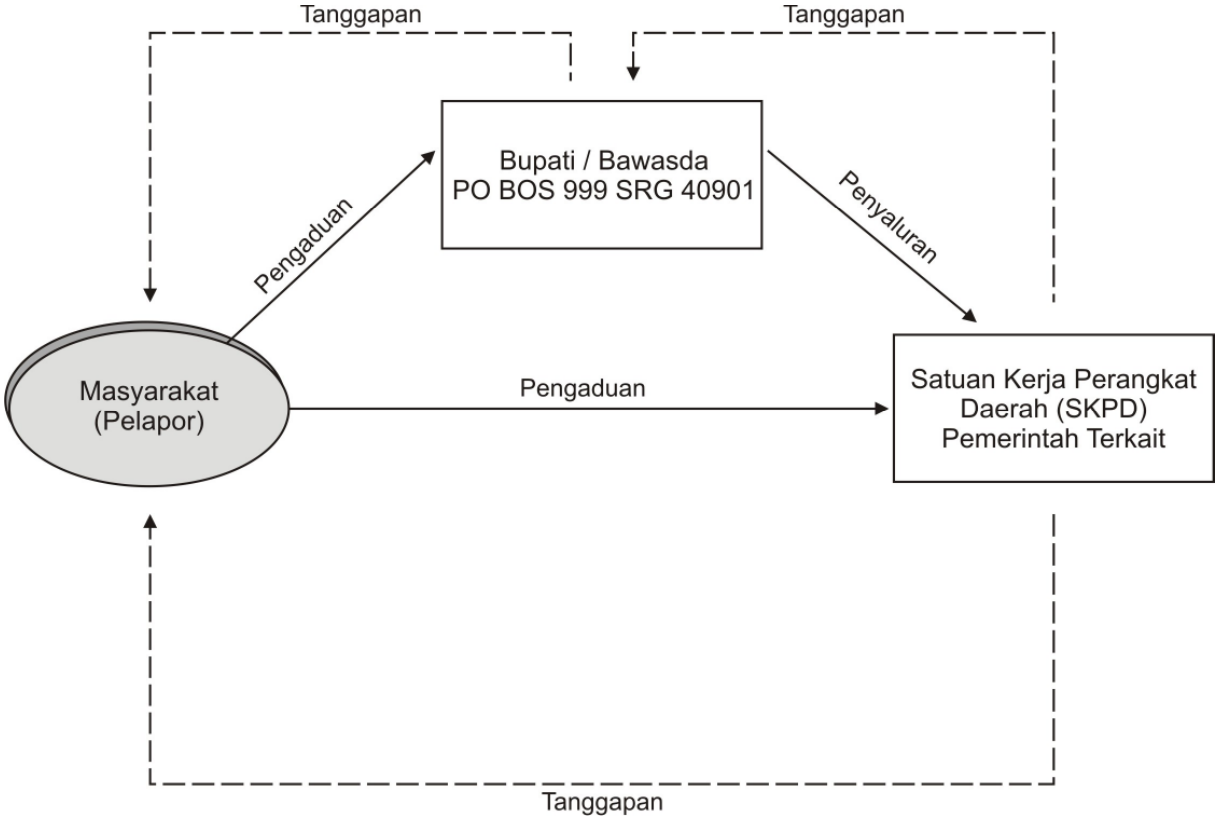
1	2	3
07	**Kewaspadaan Nasional, meliputi:**	**0700**
	- Bersih diri/lingkungan.	0701
	- Sara.	0702
	- Gangguan Kamtibmas.	0703
	- Penyelundupan/perdagangan gelap.	0704
	- Perjudian/pelacuran.	0705
	- Uang palsu.	0706
	- Narkoba.	0707
	- Kenakalan remaja.	0708
08	**Tatalaksana/birokrasi, meliputi :**	**0800**
	- Pengaturan perdagangan/tataniaga jeruk, cengkeh, minyak.	0801
	- Pengaturan Tebu Rakyat Intensifikasi (TRI).	0802
	- Prosedur dan persyaratan pemilihan kades.	0803
	- Penentuan tarip, harga dan sumbangan.	0804
	- Pengaturan angkutan darat, laut dan udara.	0805
	- Kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/badan usaha.	0806
	- Prosedur dan persyaratan keimigrasian.	0807
	- Pengalihan/pengembangan status wilayah.	0808
	- Prosedur pencairan uang perjalanan/lumpsum pindah kerja.	0809
	- Penentuan kepanitiaan.	0810
	- Pengaturan perijinan TKI.	0811
	- Prosedur pengiriman sekolah ke luar negeri.	0812
09	**Lingkungan Hidup, meliputi:**	**0900**
	- Pengrusakan tanah/lingkungan.	0901
	- Pencemaran udara dan air.	0902
	- Kebisingan.	0903
	- Perlindungan satwa/hewan langka.	0904
	- Perlindungan tanaman.	0905
10	**Lain-lain, meliputi:**	**1000**
	- Permohonan bantuan, sumbangan.	1001
	- Penyampaian usul/sumbang saran.	1002
	- Permohonan pekerjaan yang sebelumnya belum pernah mengabdikan diri.	1003
	- di suatu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) (tenaga honorer).	1004
	- Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya.	

BUPATI BANDUNG

OBAR SOBARNA

LAMPIRAN III PERATURAN BUPATI BANDUNG
NOMOR : 38 TAHUN 2005
TANGGAL : 9 DESEMBER 2005
TENTANG : MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG.

BAGAN ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



KETERANGAN:

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui Bawasda PO.BOX 999 SRG 40901 atau langsung ke Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terlapor;
2. Oleh Bawasda PO.BOX 999 SRG 40901 disalurkan ke Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).
3. Dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait memberikan tanggapan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat tersebut kepada Bawasda PO.BOX 999 SRG 40901 dan kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas;
4. Tanggapan yang berupa hasil penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Bawasda PO.BOX 999 SRG 40901 dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menangani disampaikan juga kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas.

BUPATI BANDUNG

OBAR SOBARNA

LAMPIRAN IV : PERATURAN BUPATI BANDUNG
NOMOR : 38 TAHUN 2005
TANGGAL : 9 DESEMBER 2005
TENTANG : MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAHAN KABUPATEN BANDUNG.

SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH (SKPD) YANG BERWENANG MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT

NO	OBYEK YANG DIADUKAN	SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH (SKPDJ/PEJABAT YANG MENANGANI	SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH (SKPD)/PEJABAT PENERIMA HASH. TINDAK LANJUT
1	Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Perangkat Daerah a. Sekretariat Daerah b. Sekretariat DPRD c. Dinas Daerah d. Lembaga Teknis Daerah e. Kecamatan f. Kelurahan	 APIP terkait APIP terkait APIP terkait APIP terkait APIP terkait APIP terkait	 Pimpinan SKPD terkait dan Bawasda Pimpinan SKPD terkait dan Bawasda Pimpinan SKPD terkait dan Bawasda SKPD terkait dan Bawasda SKPD terkait dan Bawasda Pimpinan SKPD terkait dan Bawasda
2	Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Daerah a. Pemda Kabupaten / Kota (termasuk BUMD) b. Pemda Propinsi (termasuk BUMD) c DPRD Propinsi/Kabupaten/Kota	 APIP terkait APIP terkait Aparat Pengawasan Fungsional (APF)/ Aparat Penegak Hukum (APH) terkait	 Pimpinan SKPD terkait dan Bawasda Pimpinan SKPD terkait dan Bawasda Pimpinan SKPD terkait dan Bawasda
	Kasus-kasus bersifat khusus, nasional, strategis, lintas sektoral atau melibatkan Pejabat Negara sesuai dengan Pasal 11 UU No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian	Aparat Pengawasan Fungsional (APF)/ Aparat Penegak Hukum (APH) terkait	Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)/Pejabat terkait

BUPATI BANDUNG

OBAR SOBARNA

LAMPIRAN V : PERATURAN BUPATI BANDUNG
NOMOR : 38 TAHUN 2005
TANGGAL : 9 DESEMBER 2005
TENTANG : MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAHAN KABUPATEN BANDUNG.

LAPORAN TRIWULAN : …… TAHUN……..
TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI BUPATI/ BAWASDA PO.BOX 999 SRG 40901

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)/Unit Organisasi : ……..

NO. URUT	NO. & TGL SURAT AGENDA	a. PELAPOR b. TERLAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT	STATUS PENYELESAIAN TINDAK LANJUT			PENYELESAIAN				KETERANGAN
				DALAM PROSES	SELESAI		Peraturan Pemerintah Nomor 30/80	TP/TGR	PIDANA	LAIN-LAIN	
					BENAR	TDK BENAR					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Perkembangan Penanganan Surat Dumas :

1. Jumlah Surat Dumas Yang Diterima Triwulan ini : kasus
2. Jumlah Surat Dumas Selesai Triwulan ini : kasus
3. Jumlah Kasus sampai dengan triwulan lalu : kasus
   - Dalam Proses : kasus
   - Selesai : kasus
4. Jumlah Kasus sampai dengan triwulan ini : kasus
   - Dalam Proses : kasus
   - Selesai : kasus

……., ……
Pejabat Yang Melaporkan

……..
Jabatan : ……

BUPATI BANDUNG

OBAR SOBARNA

LAMPIRAN VI : PERATURAN BUPATI BANDUNG
NOMOR : 38 TAHUN 2005
TANGGAL : 9 DESEMBER 2005
TENTANG : MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAHAN KABUPATEN BANDUNG.

LAPORAN TRIWULAN : …… TAHUN……..
TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)/Unit Organisasi : ……..

NO. URUT	NO. & TGL SURAT AGENDA	a. PELAPOR b. TERLAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT	STATUS PENYELESAIAN TINDAK LANJUT			PENYELESAIAN				KETERANGAN
				DALAM PROSES	SELESAI		PP 30/80	TP/TGR	PIDANA	LAIN-LAIN	
					BENAR	TDK BENAR					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Perkembangan Penanganan Surat Dumas :
1. Jumlah Surat Dumas Yang Diterima Triwulan ini : kasus
2. Jumlah Surat Dumas Selesai Triwulan ini : kasus
3. Jumlah Kasus sampai dengan triwulan lalu : kasus
   - Dalam Proses : kasus
   - Selesai : kasus
4. Jumlah Kasus sampai dengan triwulan ini : kasus
   - Dalam Proses : kasus
   - Selesai : kasus

……., ……
Pejabat Yang Melaporkan

……..
Jabatan : ……

BUPATI BANDUNG

OBAR SOBARNA