



**PEDOMAN UMUM
PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya Pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi adalah diterbitkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Yang paling utama dalam kebijakan tersebut adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur sebagai wujud implementasi dari tuntutan aspirasi reformasi agar aparatur negara mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan wewenangnya kepada rakyat Indonesia sebagai pemegang kekuasaan tertinggi negara.

Sebagai penjabaran lebih lanjut diterbitkan PP Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara. Peraturan Pemerintah dimaksud, antara lain menjelaskan bahwa yang dimaksud peran serta masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas KKN yang dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat. Dengan demikian 2 (dua) hal penting yang perlu diperhatikan adalah::

1. Tindakan hukum terhadap tindak pidana KKN yang khusus ditujukan kepada para Penyelenggara Negara dan Pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas KKN. Dengan hak dan kewajiban yang dimiliki, masyarakat diharapkan dapat lebih terbuka dalam melaksanakan kontrol sosial secara optimal terhadap Penyelenggaraan Negara dengan tetap menaati rambu-rambu hukum yang berlaku.

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

1. Penyelenggara Negara semakin berhati-hati dalam melakukan tugas, fungsi dan tanggung jawab dibidangnya masing-masing sehingga berdampak pada percepatan penurunan prosentase tindak penyimpangan yang dewasa ini masih banyak terjadi di kalangan aparatur negara terutama aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah.
2. Melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat utamanya melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat oleh semua unsur aparatur negara terutama aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah melalui siklus penanganan yang dikemas secara komprehensif, berkoordinasi, 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 penyelenggaraan pemerintahan yang baik terutama dalam memberikan pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Ketetapan MPR RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara.

C. Maksud dan Tujuan

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi masyarakat (terutama pendidik dan tenaga kependidikan bidang Pendidikan Jasmani dan Bimbingan Konseling) agar dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

D. Sasaran

1. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. terciptanya koordinasi antar instansi pemerintah yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
3. Mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan instansi pemerintah;
4. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat oleh aparatur pemerintah.

E. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup penanganan pengaduan masyarakat yang diterima PPPPTK Penjas dan BK yang disampaikan secara tertulis baik melalui surat maupun media elektronik secara jelas dan bertanggung jawab.

F. Pengertian

1. Aparatur Negara, adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara dan pembangunan serta senantiasa mengabdikan

- setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Instansi Pemerintah, adalah sebutan kolektif meliputi Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi/Tinggi Negara, Pemerintah Propinsi/ Kabupaten/Kota dan Instansi Pemerintah lainnya baik ditingkat Pusat maupun Daerah, bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara dan pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bennanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
 4. Penyaluran, adalah suatu kegiatan PPPPTK Penjas BK sebagai penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada unit kerja yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 5. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
 6. Pelapor, adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada PPPPTK Penjas dan BK;
 7. Terlapor, adalah individu atau unit kerja yang ada di PPPPTK Penjas dan BK yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
 8. Tindak lanjut, adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadakan oleh masyarakat;

9. Partisipasi masyarakat, adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, yang dilaksanakan sesuai dengan norma, hukum, nilai moral, sosial dan budaya yang berlaku dalam masyarakat.

G. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya;
2. Efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan, masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
3. 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;
4. Transparan, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan tindak lanjutnya.

BAB II

PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh unit kerja pada instansi masing-masing dengan tahapan sebagai berikut :

A. Pencatatan

Pencatatan di lakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/ pengadministrasian yang berlaku di lingkungan PPPPTK Penjas dan BK dengan cara manual atau penggunaan system 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
3. Identitas terlapor, meliputi:
 - Nama
 - NIP
 - Alamat Jabatan
 - Unit Kerja Terlapor
4. Lokasi kasus, meliputi:
 - Kabupaten/Kota Propinsi

B. Penelaahan

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

01. Penyalahgunaan wewenang
02. Pelayanan masyarakat
03. Korupsi/pungli
04. Kepegawaian
05. Lain-lain

Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat setidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
3. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
4. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti : klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

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 normative tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut (deponir) tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

C. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlakukan. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klarifikasi jenis masalah, Individu atau/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan.

BAB 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. Langkah 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, yaitu proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.

Tahap-tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi terlapor;
- b. Melakukan komunikasi kepada pimpinan instansi 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 yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadukan.

Apabila kesimpulan hasil konfirmasi atas permasalahan menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan atau investigasi, maka instansi penerima pengaduan melaporkan hasil konfirmasi kepada sumber pengaduan dan pihak-pihak terkait.

3. Klarifikasi, yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.

B. Penelitian/Pemeriksaan

Surat-surat pengaduan setelah melalui tahapan penelaahan dan konfirmasi 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 instansi penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialis/ahli atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.

C. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh pejabat yang berwenang atau tim yang ditunjuk atau Satuan Pengawasan Internal (SPI) melakukan konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan terhadap terlapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditujukan kepada pimpinan instansi atau pejabat pengawasan internal yang berwenang di masing-masing instansi yang bersangkutan dengan tembusan kepala PPPPTK Penjas dan BK.
2. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
3. Secara berkala (setiap triwulan) SPI wajib melaporkan perkembangan penanganan pengaduan masyarakat kepada kepala PPPPTK penjas dan BK.

BAB IV

TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tindak Lanjut Hasil Penelitian/Pemeriksaan

1. Terhadap Pelapor
 - a. Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka kepala PPPPTK Penjas dan BK menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
 - b. Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka kepala PPPPTK Penjas dan BK atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor;
 - c. Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, kepala PPPPTK Penjas dan BK atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor.
2. Terhadap Terlapor
 - a. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka kepala PPPPTK Penjas dan BK atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor;
 - b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka kepala PPPPTK Penjas dan BK atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, antara lain:
 - a. Tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
 - c. Tindakan gugatan perdata;
 - d. Tindakan pengaduan perbuatan pidana;
 - e. Tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.

B. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Setiap pimpinan instansi pemerintah dapat memanfaatkan hasil tindak lanjut pengawasan penanganan pengaduan masyarakat, antara lain:

1. Timbulnya kemungkinan tindakan anarkis dan main hakim sendiri oleh masyarakat;
2. Sebagai salah satu tolok ukur (barometer) untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
3. Membangun citra aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggungjawab dan jiwa korsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
4. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek KKN;
5. Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah;
6. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

C. Pemantauan dan Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

I. Pemantauan

Dalam rangka mengefektifkan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan:

- a. Secara langsung
 - 1) Pemutakhiran data
 - 2) Rapat-rapat koordinasi teknis
 - 3) Kunjungan ke lapangan/instansi
- b. Secara tidak langsung
 - 1) Melalui komunikasi elektronik
 - 2) Melalui surat menyurat

2. Koordinasi

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

Koordinasi internal Antar pejabat/unit kerja di lingkungan instansi masing-masing Antar pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/unit kerja lain di lingkungan instansi tertentu.

D. Sanksi

Kepala PPPPTK Penjas dan BK 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB V

PENUTUP

Dengan adanya Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat ini diharapkan para pejabat yang ditunjuk melakukan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan PPPPTK Penjas dan BK sehingga dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Langkah selanjutnya mendorong pimpinan instansi/unit kerja dalam menindaklanjuti temuan-temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu manajemen intern instansi pemerintah menuju terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih dari KKN.