



BUPATI PACITAN

PERATURAN BUPATI PACITAN NOMOR 18 TAHUN 2006

TENTANG

PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN

BUPATI PACITAN

- Menimbang** :
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintah yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran, dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. bahwa sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas dan dalam rangka intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat, perlu menerbitkan Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan dalam Peraturan Bupati.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
 2. 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;
 3. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian;
 4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
 5. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;

6. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI PACITAN TENTANG PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN

Pasal 1

Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Pacitan dimaksud adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi para Pimpinan Instansi Pemerintah di Kabupaten Pacitan termasuk Badan Usaha/ Badan Hukum lainnya milik Pemerintah Kabupaten Pacitan serta Aparatur Penegak Hukum dalam meningkatkan efektifitas penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan instansinya secara terpadu, terkoordinasi, dan sinergik sesuai dengan lingkup tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya masing-masing.

Pasal 3

Segala biaya sebagai akibat dilaksanakannya Peraturan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Pacitan.

Pasal 4

Keputusan Ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pacitan

Pada tanggal : 18 - 9 - 2006

BUPATI PACITAN


H. SUJONO

LAMPIRAN: PERATURAN BUPATI PACITAN
NOMOR : 18 TAHUN 2006
TANGGAL : 18 - 9 - 2006

**PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN**

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)

Kebijakan tersebut mengarah pada perkembangan akuntabilitas kinerja aparatur.

Sebagai penjabaran lebih lanjut diterbitkan Peraturan Pemerintah 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 Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme 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 pelaku tindak Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang khusus ditujukan kepada para Penyelenggara Negara dan pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

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

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

1. Penyelenggara Negara semakin berhati-hati dalam melakukan tugas, fungsi dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing sehingga berdampak pada percepatan penurunan prosentase tindak penyimpangan yang dewasa ini masih banyak terjadi di kalangan Aparatur Negara terutama aparatur pemerintah yang ada 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 yang ada di daerah 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 penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance)

terutama dalam memberikan pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan kepada masyarakat.

Dari analisis data yang dihimpun dari berbagai instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat dan pencermatan terhadap hal-hal tersebut di atas, dipandang perlu Bupati Pacitan menerbitkan Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan, sebagai acuan pelaksanaan di masing-masing instansi Pemerintah Kabupaten Pacitan termasuk Badan Usaha / Badan Hukum lainnya milik Pemerintah Kabupaten Pacitan, agar pada 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 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. 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;
3. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian;
4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
5. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
6. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Keputusan Bupati Pacitan Nomor 192 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Bupati Pacitan Nomor 193 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Bupati Pacitan Nomor 194 Tahun 2005 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi instansi pemerintah Kabupaten Pacitan termasuk BUMD agar dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Dengan adanya pedoman ini diharapkan pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya

penyelenggaraan pemerintah yang baik (Good Governance) dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

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 lembaga/instansi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
3. Mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan instansi pemerintah Kabupaten Pacitan;
4. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh aparat pemerintah.

E. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup penanganan pengaduan masyarakat yang diterima satuan kerja Pemerintah Kabupaten Pacitan termasuk BUMD 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 pemerintah negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945;
2. Aparatur Pemerintah Kabupaten Pacitan, adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum Pemerintah dan pelayanan masyarakat, di Kabupaten Pacitan termasuk aparatur Perekonomian Kabupaten Pacitan;
3. Penyelenggara Negara, adalah Pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif, atau yudikatif, dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Instansi Pemerintah Kabupaten Pacitan adalah Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Pacitan;
5. Pengawasan fungsional (wasnal), adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah, terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) terkait, adalah APIP yang tugas pokok dan fungsinya melakukan pemeriksaan terhadap obyek pemeriksaan yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan atau atas permintaan Lembaga Penyidik Tindak Pidana Korupsi/ Instansi lainnya yang terdiri dari BPKP,

Inspektorat Jendral Departemen, Inspektorat Utama/Inspektorat LPND, Satuan Pengawasan Intern (SPI) dan Bawasda Propinsi/ Kabupaten/ Kota;

7. Pengawasan masyarakat (wamas), adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
8. Pengaduan masyarakat, adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun;
9. 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;
10. 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;
11. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
12. Konfirmasi, yaitu proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masaiah yang dilaporkan;
13. Klarifikasi, yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
14. Pelapor, adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada instansi pemerintah tertentu;
15. Terlapor, adalah aparatur pemerintah atau lembaga tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
16. Tindak lanjut, adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi/ unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat;
17. Partisipasi masyarakat, adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggaraan 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

Prinsip penanganan pengaduan masyarakat ini merupakan nilai-dasar yang wajib dipedomani oleh setiap instansi pemerintah 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 dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan 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. Transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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 dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan / pengadministrasian yang berlaku di lingkungan masing-masing instansi, 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
- Propinsi
- Pekerjaan
- Kategori Pelapor

3. Identitas terlapor, meliputi :

- Nama
- NIP/NRP
- Alamat
- Jabatan
- Instansi Terlapor
- Kategori Instansi

4. Lokasi kasus, meliputi :

- Desa/Kelurahan
- Kecamatan
- Kabupaten
- Propinsi

Contoh format pencatatan / pengadmistrasian, sebagaimana tertera pada lampiran 1.

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. Kepegawalan/ketenagakerjaan
05. Pertanahan/perumahan
06. Hukum/peradilan dan Hak Azasi Manusia (HAM)
07. Kewaspadaan Nasional

- 08. Tatalaksana pemerintahan/birokrasi
- 09. Lingkungan hidup, dan
- 10. Lain-lain.

Rincian lebih lanjut pada jenis masaliah tersebut dapat dilihat dalam lampiran 2, dan apabila terdapat jenis masalah yang belum tercantum dalam kode jenis masalah tersebut, dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan instansi masing-masing.

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

1. Merumuskan inti masaliah 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 : klasifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

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

1. Berkadar Pengawasan

Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan adalah sebagai berikut :

- a. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas dan substansi/materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- b. 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;
- c. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi/meteri laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
- d. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya yang sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

2. Tidak Berkadar Pengawasan

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Pimpinan Instansi yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan/ kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

3. 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 instansi penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mekanisme penyaluran pengaduan masyarakat dapat dilihat pada Lampiran 3.

Dalam usaha pemberdayaan partisipasi masyarakat khususnya di bidang pengawasan dan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat, diharapkan agar setiap instansi dan unit pelayanan masyarakat menangani secara administratif atas setiap pengaduan masyarakat, baik yang diterima langsung dari masyarakat, maupun yang disalurkan dari instansi lainnya. Tugas-tugas penyelesaian pengaduan masyarakat diproses berdasarkan jenjang/hirarki kewenangan serta tanggung jawab, dengan mempertimbangkan muatan masalah dan obyek terlapornya, yaitu:

1. Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran oleh oknum aparat pemerintah berupa dugaan terjadinya : penyalahgunaan wewenang, indiscipliner termasuk sikap arogansi aparat 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 negara dan daerah, maka penyalurannya ditujukan kepada Aparat Pengawasan Fungsional agar dapat segera ditangani.
2. Apabila obyek terlapor bukan aparat pemerintah dan permasalahan yang disampaikan menyangkut manipulasi, korupsi, stabilitas keamanan, dan tindakan sejenis yang dapat mengakibatkan kerugian negara/ daerah maupun menimbulkan keresahan kepada masyarakat dan atau membahayakan negara/ daerah, maka penyalurannya ditujukan kepada pimpinan satuan kerja teknis terkait, dengan tembusan kepada Kepala Aparat Pengawasan Fungsional.
3. Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran dan atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka satuan kerja penerima wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada satuan kerja yang menyalurkan/mengirimkannya, agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya.
Satuan kerja yang berwenang menangani pengaduan masyarakat dapat dilihat pada Lampiran 4.

D. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpangan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, satuan kerja terlapor serta urutan

waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

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 Klasifikasi

1. Konfirmasi

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 alas permasalahan yang diadukan;
- d. Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.

Hasil dan 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.

2. Klasifikasi

Tahap-tahap kegiatan klasifikasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggung jawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;
- b. Perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan 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 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 keblaksanaan 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.

Tahap-tahap proses pembuktian setidaknya-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 metode 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 kepada :
 - a. Pimpinan satuan kerja terlapor;
 - b. Pimpinan satuan kerja penerima pengaduan;
 3. Terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting, strategis, berdampak nasional dan lintas sektor, Tim Pemeriksa terdiri dari APIP instansi 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 klasifikasi, penelitian/pemeriksaan terhadap terlapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditujukan kepada pimpinan instansi atau pejabat pengawasan intern yang berwenang di masing-masing instansi yang bersangkutan dengan tembusan pimpinan instansi terkait.
2. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klasifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
3. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali instansi yang menangani dapat memberikan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Secara berkala (setiap bulan) unit pelayanan publik wajib melaporkan perkembangan penanganan pengaduan masyarakat yang langsung diterima oleh instansi masing-masing kepada Bupati dengan menggunakan contoh Lampiran 5 dan 6.

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 pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;
- b. Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, pimpinan instansi atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor. (Format terlampir)

2. Terhadap Terlapor

- a. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor;
- b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- a. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

B. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Setiap pimpinan instansi 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 mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
3. Membangun citra aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggungjawab dan jiwa karsa 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 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

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 yang menangani

- 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.

- a. Koordinasi internal
 - 1) Antar pejabat/unit kerja di lingkungan instansi masing-masing;
 - 2) Antar pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/unit kerja lain di lingkungan instansi tertentu.
- b. Koordinasi eksternal Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP)
 - 1) Antar pejabat APIP dan atau yang menangani pengaduan masyarakat
 - 2) Antar pejabat APIP dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
 - 3) Antar pejabat APIP dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan

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

D. Sanksi

Pimpinan instansi 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.

BAB V

PENUTUP

Dengan adanya Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah Kabupaten Pacitan ini diharapkan para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat di masing-masing instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah 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 pemerintah yang baik dan bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Pacitan,

BUPATI PACITAN



H. SUJONO

AGENDA PENGADUAN MASYARAKAT

Instansi/Unit Organisasi :

[illegible]

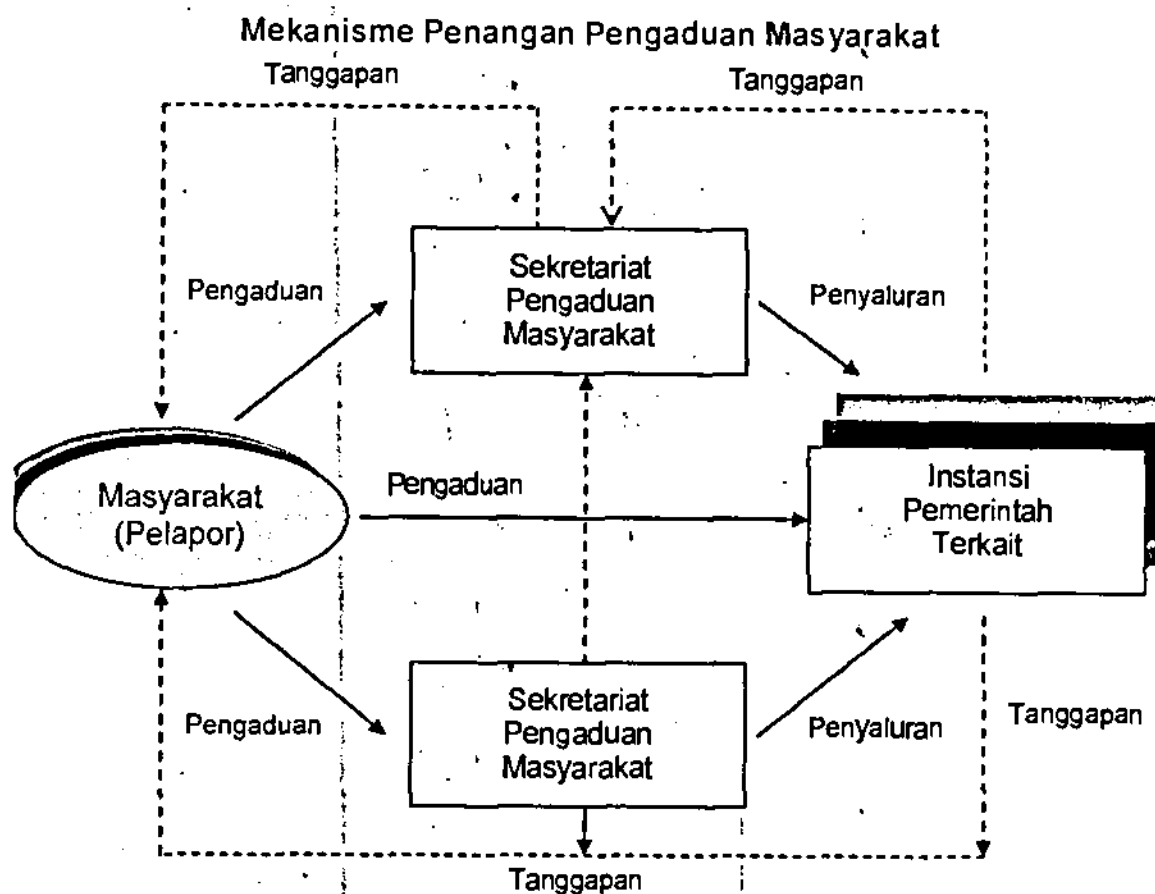
PENGELOMPOKKAN BERDASARKAN JENIS MASALAH

NO	JENIS MASALAH/ PELANGGARAN/ PENYIMPANGAN	KODE
1	Penyalahgunaan wewenang, meliputi :	100
	- Penggunaan dana tidak sesuai anggaran ,	0101
	- Perbuatan aparaturnya 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/ fasum	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
03	Korupsi/ pungli, meliputi :	0300
	- Penggelapan 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 disalurkan ke Kas Negara	0304
	- Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan proyek	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 Keputusan Presiden tentang pelelangan	0311
	- Penyelundupan pajak, pemerasan, penyitaan, komisi, hasil penjualan tidak selor	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

+

NO	JENIS MASALAH/ PELANGGARAN/ PENYIMPANGAN	KODE
	- 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 pengangkatan, 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 PP 10/ 1983 jo PP 45/ 90	0408
	- Disiplin Pegawai Negeri (PP 30/ 1980)	0409
	- Hubungan kerja kepegawaian (PHK)	0410
	- Penerimaan pegawai baru	0411
	- Tanda jasa dan sejenisnya	0412
	- Ketidajelasan pekerjaan/ non job	0413
	- Ketenagakerjaan	0414
	- Jabatan/ kesempatan kerja	0415
	- Masa kerja	0416
	- Norma kerja dan persyaratan kerja	0417
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
	- Pemilik rumah	0511
	- Hak penghunian rumah	0512
	- Ganti rugi rumah	0513
	- Ijin bangunan	0514
	- Sewa menyewa rumah	0515
	- Peruntukan rumah	0516
06	Hukum/ peradilan dan HAM, meliputi :	0600
	- Persengketaan	0601
	- Pelanggaran hukum	0602
	- Pencurian / penadahan	0603
	- Pemalsuan	0604
	- Penipuan	0605

NO	JENIS MASALAH/ PELANGGARAN/ PENYIMPANGAN	KODE
	- 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 keputusan peradilan	0615
	- Penyampaian Salinan Putusan/ Memori	0616
	- Penyidikan	0617
	- Pelanggaran HAM	0618
07	Kewaspadaan Nasional, meliputi :	0700
	- Bersih diri/lingkungan	0701
	- Sara	0702
	- Gangguan Kamtibmas	0703
	- Penyelundupan/Perdagangan Gelap	0704
	- Perjudian / Pelacuran	0706
	- Uang Palsu	0706
	- Narkoba	0707
	- Kenakalan remaja	0708
08	Tatalaksana / birokrasi, meliputi :	0800
	- Pengaturan perdagangan / tata niaga jarak, cengkeh, minyak	0801
	- Pengaturan Tebu Rakyat Intensifikasi (TRI)	0802
	- Prosedur dan persyaratan pemilihan Kades	0803
	- Penentuan tarif, 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 di suatu instansi (tenaga honorer)	1003
	- Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya	1004



Keterangan :

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui Sekretariat Pengaduan Masyarakat.
2. Oleh Sekretariat Pengaduan Masyarakat disalurkan ke Instansi terkait yang berwenang menangani, sedangkan oleh Instansi Pemerintah yang langsung menerima pengaduan, pengaduan dapat ditangani oleh Instansi tersebut atau disalurkan kepada instansi terkait yang berhak menangani.
3. Dari instansi memberikan tanggapan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat tersebut kepada Sekretariat Pengaduan Masyarakat dan kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas.
4. Tanggapan yang berupa hasil penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Sekretariat Pengaduan Masyarakat dari Instansi yang menangani disampaikan juga kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas.

INSTANSI / UNIT KERJA YANG BERWENANG MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT

NO	OBJEK YANG DIADUKAN	INSTANSI/PEJABAT YANG MENANGANI	INSTANSI/PEJABAT PENERIMA HASIL TINDAK LANJUT
1	Instansi Pusat a. Sekretariat Jenderal Lembaga Tinggi Negara b. Departemen / Kementerian / LPND c. Kejaksaan Agung R.I. d. Mabes TNI e. Mabes TNI AD/AU f. Kepolisian Negara R.I. g. Bank Indonesia h. BUMN/BHMN/Badan Usaha/Hukum Lain	APIP terkait APIP terkait APIP terkait APIP terkait APIP terkait APIP terkait APIP terkait APIP terkait	Pimpinan Instansi terkait dan Menpan Pimpinan Instansi terkait dan Menpan Pimpinan Instansi terkait dan Menpan Instansi terkait dan Menpan, tembusan Irjen Dephan Instansi terkait dan Menpan, tembusan Irjen Dephan Pimpinan Instansi terkait dan Menpan Pimpinan Instansi terkait dan Menpan Pimpinan Instansi terkait dan Menpan
2	Instansi Pemerintah Daerah a. Pemda Provinsi (termasuk BUMD/BHMD) b. Pemda Kabupaten/Kota (termasuk BUMD/BHMD) c. DPRD Provinsi/Kabupaten/Kota	APIP terkait APIP terkait Aparat Pengawasan Fungsional (APF) / Aparat Penegak Hukum (APH) terkait	Pimpinan Instansi terkait dan Menpan Pimpinan Instansi terkait dan Menpan Pimpinan Instansi terkait dan Menpan
3	Kasus-kasus bersifat khusus, 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/Instansi/Pejabat terkait

LAPORAN BULAN : TAHUN
TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI SEKRETARIAT PENGADUAN

Instansi/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	
1	2	3	4	5	BENAR 6	TDK BENAR 7	8	9	10	11	12

Perkembangan Penanganan Surat Dumas :

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

Pacitan,

Pejabat yang melaporkan

Jabatan :

LAPORAN BULAN : TAHUN
TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

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 Bulan ini : Kasus
2. Jumlah Surat Dumas Selesai Bulan ini : Kasus
3. Jumlah Kasus sampai dengan Bulan lalu : Kasus
 - Dalam Proses : Kasus
 - Selesai : Kasus
4. Jumlah Kasus sampai dengan Bulan ini : Kasus
 - Dalam Proses : Kasus
 - Selesai : Kasus

Pacitan,

Pejabat yang melaporkan

Jabatan :