



BUPATI BANGGAI KEPULAUAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH

PERATURAN BUPATI BANGGAI KEPULAUAN
NOMOR 42 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGGAI KEPULAUAN,

- Menimbang : a. bahwa semakin meningkatnya penyampaian aspirasi pengaduan masyarakat kepada pemerintahan daerah sehingga perlu dilakukan pengaturan pelayanan dan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa penyampaian aspirasi dan pendapat di muka umum merupakan wujud kontrol terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, sehingga perlu mendapat penanganan secara baik, terpadu dan terkoordinasi;
- c. bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan otonomi daerah yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, maka dibutuhkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas termasuk memberi ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, Huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati Banggai Kepulauan tentang Pedoman Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan;
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 51 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Buol, Kabupaten Morowali dan Kabupaten Banggai Kepulauan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3900) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 51 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Buol, Kabupaten Morowali dan Kabupaten Banggai Kepulauan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

- 2000 Nomor 179, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3966);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di

Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Banggai Kepulauan.
2. Bupati adalah Bupati Banggai Kepulauan.
3. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Banggai Kepulauan.
4. Inspektur Inspektorat adalah Inspektur Inspektorat Kabupaten Banggai Kepulauan
5. Pengaduan adalah pengaduan masyarakat yang merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparat Pemerintah Daerah, berupa saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
6. Aparat Pemerintah Daerah adalah Bupati, Wakil Bupati dan seluruh Pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan.
7. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan.
8. Pengelolaan pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan dan tindak lanjut.
9. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang

tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/ atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

10. Sistem Pelayanan Aduan, Bersih, Ramah dan Inovatif yang selanjutnya disebut SIPAD BERAMI adalah sistem pelayanan aduan yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten dalam mencari aduan masyarakat yang dikelola secara bersih, ramah dan inovatif.

BAB II JENIS PENGADUAN

Pasal 2

Jenis pengaduan akibat tindakan atau dugaan Maladministrasi oleh Aparat Pemerintah Daerah yang dapat diadukan oleh masyarakat meliputi :

- a. penundaan berlarut;
- b. penyalahgunaan wewenang;
- c. bertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak patut;
- d. penyimpangan prosedur;
- e. perbuatan melawan hukum;
- f. korupsi, kolusi dan nepotisme;
- g. intervensi;
- h. lalai atas kewajiban;
- i. tidak kompeten;
- j. pemalsuan; dan
- k. lain-lain tindakan Aparat Pemerintah Daerah yang merugikan masyarakat.

BAB III BENTUK PENGADUAN

Pasal 3

Pengaduan dari sisi penyampaian, dapat dikelompokkan dalam dua bentuk yaitu :

- a. Pengaduan yang disampaikan dengan cara langsung atau secara lisan, melalui temu muka atau tatap muka, baik kepada Pimpinan Pemerintah Daerah atau Pimpinan OPD maupun melalui Pejabat/petugas pengelola aduan; dan
- b. Pengaduan yang disampaikan dengan cara tidak langsung, melalui surat atau media lainnya berupa surat, telepon, faksimil, email atau website yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah.

BAB IV MANFAAT DAN PRINSIP PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Manfaat Pengelolaan Pengaduan

Pasal 4

Manfaat Pengelolaan Pengaduan antara lain :

- a. pelaksanaan fungsi pengawasan oleh masyarakat sebagai pengawas eksternal dalam pelayanan publik;
- b. alat kontrol yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik di lingkungan masing-masing sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja;
- c. sumber informasi yang bermanfaat bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing sesuai dengan harapan, aspirasi dan keinginan masyarakat.

Bagian Kedua Prinsip Pengelolaan Pengaduan

Pasal 5

Prinsip Pengelolaan Pengaduan yaitu :

- a. terpadu, artinya pengelolaan pengaduan yang masuk harus ditangani secara terpadu yang dikoordinir oleh OPD terkait yang ditunjuk;
- b. cepat dan tepat, artinya setiap laporan atau pengaduan yang masuk harus secepat mungkin ditindaklanjuti atau ditanggapi dan tepat penanganannya;
- c. bersih, memiliki arti :
 - 1) transparan, yaitu proses penerimaan dan tindak lanjut penanganannya harus transparan yang memberikan akses masyarakat untuk memantau tindak lanjut penyelesaiannya;
 - 2) akuntabel, yaitu laporan atau pengaduan harus ditindaklanjuti secara benar dan bertanggungjawab serta mampu memberikan kepastian kepada masyarakat atas tindak lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan;
 - 3) proporsional, yaitu penanganan laporan atau pengaduan harus ditangani secara proporsional oleh pejabat/petugas sesuai kapasitas dan kewenangannya masing-masing sesuai peraturan perundang-undangan;
- d. ramah, artinya petugas pengelola aduan dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan harus bersikap baik dan sesuai etika bermasyarakat serta bebas

dari diksriminasi yaitu laporan atau pengaduan yang diterima harus ditindak lanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan;

- e. informatif, artinya Pimpinan Pemerintah Daerah atau OPD pengelola pengaduan, harus menginformasikan dan mempublikasikan sistem penanganan laporan atau pengaduan di lingkungan masing-masing;
- f. inovatif, artinya prosedur atau mekanisme penanganan laporan atau pengaduan masyarakat harus sesederhana mungkin dengan menggunakan sistem untuk memudahkan masyarakat menyampaikan laporan atau pengaduan;

BAB V

SARANA DAN PRASARANA PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 6

Sarana dan Prasarana pengaduan yang digunakan dalam berkomunikasi dan penyalur aspirasi dapat berupa :

- a. kotak pengaduan/kotak saran;
- b. meja Pengaduan (helpdesk)
- c. line Telepon khusus atau SMS yang disediakan untuk menerima pengaduan;
- c. teknologi Informasi, seperti Website atau aplikasi, email dan media informasi lainnya yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan; dan
- d. forum tatap muka atau temu muka dengan masyarakat.

BAB VI

PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 7

- (1) Untuk mengelola pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah, Bupati dapat menugaskan Pimpinan OPD.
- (2) Pimpinan OPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan masyarakat, mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan disetiap OPD termasuk OPD penyelenggara pelayanan publik untuk menangani pengelolaan pengaduan.
- (3) Pimpinan OPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditugaskan Inspektur Inspektorat untuk mengkoordinasikan seluruh laporan pengaduan yang masuk dan meneruskan pengaduan yang diterima, kepada pimpinan OPD atau unit kerja terkait sesuai kewenangannya untuk segera memperoleh penanganan, dan setelah memperoleh tanggapan dari OPD, selanjutnya memberikan tanggapan balik kepada masyarakat yang

melaporkan pengaduan sesuai mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan yang ada.

- (4) Untuk mewujudkan adanya laporan pengaduan yang koordinatif, intergratif dan sinkronisasi maka dapat dibentuk Unit Pelayanan dan Penanganan Aduan (UP2A) di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- (5) Mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII PELAPORAN PENANGANAN ADUAN

Pasal 8

- (1) Laporan penyelesaian penanganan aduan masyarakat dilaporkan kepada Bupati dan juga disampaikan kepada Kementerian Dalam Negeri cq. Direktorat Jendral Otonomi Daerah dan Ombudsman Republik Indonesia sedikit-dikitnya 1 (satu) kali setiap tahun.
- (2) Dalam hal tertentu, Pemerintah Daerah juga wajib menyampaikan laporan penanganan aduan masyarakat kepada kedua Instansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Laporan hasil penanganan aduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk tertulis yang memuat :
 - a. sumber pengaduan;
 - b. materi pengaduan;
 - c. fakta yang ditemukan;
 - d. analisis;
 - e. kesimpulan; dan
 - f. saran.
- (4) Sistematika laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VIII MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 9

Pimpinan Daerah melalui OPD yang ditunjuk mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan, secara berkala melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan serta secara bertahap melakukan penyempurnaan terhadap sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang terdapat di Lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB IX
PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan.

Ditetapkan di Salakan
pada tanggal 1 Oktober 2018

Plt. BUPATI BANGGAI KEPULAUAN,



RAIS D. ADAM

Diundangkan di Salakan
pada tanggal 2 Oktober 2018

Plt. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN,



RUSLI MOIDADY

BERITA DAERAH KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN
TAHUN 2018 NOMOR 42

LAMPIRAN I

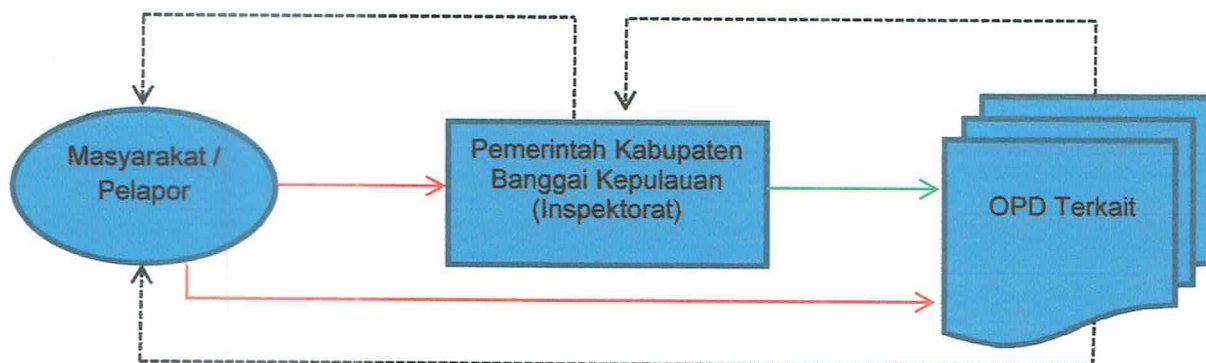
PERATURAN BUPATI BANGGAI KEPULAUAN

NOMOR 42 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN

MEKANISME DAN PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT



Keterangan:

→ : Pengaduan

→ : Penyaluran aduan

---> : Tanggapan

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan (Inspektorat) atau langsung ke Instansi terlapor;
2. Oleh Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan 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 Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan (Inspektorat) dan kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas;
4. Tanggapan yang berupa hasil penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan (Inspektorat) dari instansi yang menangani, disampaikan juga kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas.

Plt. BUPATI BANGGAI KEPULAUAN,

RAIS D. ADAM

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI BANGGAI KEPULAUAN
NOMOR 42 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN

SISTEMATIKA LAPORAN HASIL
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

BAB I : RINGKASAN HASIL PENGADUAN

BAB II : URAIAN HASIL PENGADUAN

1. UMUM
2. SUMBER PENGADUAN
3. MATERI PENGADUAN
4. FAKTA YANG DITEMUKAN
5. ANALISIS

BAB III : KESIMPULAN

BAB IV : SARAN

LAMPIRAN

1.
2.
3.
4.

Mengetahui,
Kepala OPD terkait

(.....)

Salakan,
Tim Pengelola Pengaduan

1.
2.
3.

Plt. BUPATI BANGGAI KEPULAUAN,

RAIS D. ADAM