

PEDOMAN – PENANGANAN – PENGADUAN MASYARAKAT
2024

PERBUP NO. 5, BD 2024/ NO. 5, 15 HLM.

PERATURAN BUPATI BULELENG NOMOR 5 TAHUN 2024 TENTANG PEDOMAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

ABSTRAK : - Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pemerintahan, sesuai dengan visi "Buleleng Kerta Raharja Mengantarkan Bali Dwipa Jaya berlandaskan Tri Hita Karana". Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat, diperlukan pengaturan mengenai Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah. Untuk itu, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah;

: - Dasar Hukum Peraturan Bupati ini adalah : Pasal 18 ayat (6) UUD 1945; UU No. 69 Tahun 1958; UU No. 12 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan UU No. 13 Tahun 2022; UU No. 25 Tahun 2009; UU No. 23 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan UU No. 6 Tahun 2023; UU No. 15 Tahun 2023; PP No. 12 Tahun 2017; Permen PAN No. Per/05/M.PAN/4/2009; Permendagri No. 80 Tahun 2015 sebagaimana telah diubah dengan Permendagri No. 120 Tahun 2018; Permen PAN RB. No 47 Tahun 2020;

: - Dalam Peraturan Bupati ini diatur tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Dilingkungan Pemerintah Daerah, dengan menetapkan batasan istilah dalam pengaturannya. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan Masyarakat yang disampaikan oleh Masyarakat kepada aparatur Pemerintah Daerah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/Pengaduan yang bersifat membangun. Salah satu aplikasi pengaduan yang dapat digunakan, yaitu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah aplikasi layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Daerah dan dikelola oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika. Selain itu, juga ada aplikasi *Whistle Blowing System* adalah sebuah mekanisme penyampaian Pengaduan dugaan Tipikor yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana korupsi yang dilakukan dalam organisasi tempatnya bekerja. Tujuan dari Peraturan Bupati ini untuk:

- menyelesaikan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme dilingkungan Pemerintah Daerah;
- meningkatkan koordinasi antara lembaga/instansi dalam

menyelesaikan Pengaduan Masyarakat; dan d. meningkatkan partisipasi Masyarakat secara tertib dan turut serta bertanggungjawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan pelayanan Masyarakat. Kriteria Pengaduan Masyarakat meliputi: a. obyektif, tidak bersifat fitnah; b. bersifat konstruktif; c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, dan penyalahgunaan wewenang serta kesalahan yang dilakukan oleh aparatur; d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; e. ditujukan atau ditembuskan kepada Pemerintah Daerah; dan f. identitas Pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran. Pengaduan masyarakat dapat disampaikan dengan dua cara, yaitu secara langsung dan tidak langsung. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui temu muka atau tatap muka, atau tidak langsung melalui surat, telepon, email, website, atau aplikasi seperti SP4N-LAPOR! dan *Whistle Blowing System*. Pelapor yang melakukan Pengaduan Masyarakat, dilindungi kerahasiaannya sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

CATATAN : - Perbup ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, 25 Maret 2024.
- Lampiran 1 Hlm.