

BUPATI BADUNG
PERATURAN BUPATI BADUNG
NOMOR 50 TAHUN 2013
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BADUNG

- Menimbang : a. bahwa memperhatikan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 700/4339/OTDA, tanggal 25 Juni 2012 perihal Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- b. 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;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah – daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 1655);
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 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 Nomor 4150);

4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua Atas Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Badung
2. Bupati adalah Bupati Badung
3. 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.
4. Aparat Pemerintah Daerah adalah Bupati, Wakil Bupati dan seluruh Pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
5. SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
6. Pengelolaan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan dan tindak lanjut.
7. 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.

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;
- 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 SKPD maupun melalui Pejabat/petugas pengelola pengaduan;
- 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

Pasal 4

(1) 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.

(2) Prinsip Pengelolaan Pengaduan yaitu :

- a. Terpadu, artinya pengelolaan pengaduan yang masuk harus ditangani secara terpadu yang dikoordinir oleh SKPD terkait yang ditunjuk;
- b. Cepat dan tepat, artinya setiap laporan atau pengaduan yang masuk harus secepat mungkin ditindaklanjuti atau ditanggapi dan tepat penanganannya;
- c. Sederhana, artinya prosedur atau mekanisme penanganan laporan atau pengaduan masyarakat harus sesederhana mungkin untuk memudahkan masyarakat menyampaikan laporan atau pengaduan;
- d. Transparan, artinya proses penerimaan dan tindak lanjut penanganannya harus transparan yang memberikan akses masyarakat untuk memantau tindak lanjut penyelesaiannya;
- e. Akuntabel, artinya laporan atau pengaduan harus ditindaklanjuti secara benar dan bertanggungjawab serta mampu memberikan kepastian kepada masyarakat atas tindak lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan;
- f. Proporsional, artinya penanganan laporan atau pengaduan harus ditangani secara proporsional oleh pejabat/petugas sesuai kapasitas dan kewenangannya masing-masing sesuai peraturan perundang-undangan;
- g. Informatif artinya Pimpinan Pemerintah Daerah atau SKPD pengelola pengaduan, harus menginformasikan dan mempublikasikan sistem penanganan laporan atau pengaduan di lingkungan masing-masing;
- h. Tidak diskriminatif artinya laporan atau pengaduan yang diterima harus ditindak lanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB V

SARANA DAN PRASARANA PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 5

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

- a. Kotak pengaduan/kotak saran;
- b. Line Telepon khusus atau SMS yang disediakan untuk menerima pengaduan;
- c. Teknologi Informasi, seperti Website, email, sms dan media informasi lainnya yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Badung;
- d. Forum tatap muka atau temu muka dengan masyarakat..

BAB VI

PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 6

(1) Untuk mengelola pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung, Bupati dapat menugaskan Pimpinan SKPD.

- (2) Pimpinan SKPD yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan masyarakat, mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan di setiap SKPD termasuk SKPD penyelenggara pelayanan publik untuk menangani pengelolaan pengaduan.
- (3) Pimpinan SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditugaskan Inspektur Kabupaten Badung untuk mengkoordinasikan seluruh laporan pengaduan yang masuk dan meneruskan pengaduan yang diterima, kepada pimpinan SKPD atau unit kerja terkait sesuai kewenangannya untuk segera memperoleh penanganan, dan setelah memperoleh tanggapan dari SKPD, 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 Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
- (5) Mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Bupati ini.

BAB VII PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 7

- (1) Laporan penyelesaian pengelolaan pengaduan 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-hal tertentu, Pemerintah Daerah juga wajib menyampaikan laporan penyelesaian pengaduan masyarakat kepada kedua Instansi tersebut apabila diminta.
- (3) Laporan hasil pengelolaan pengaduan 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 Peraturan Bupati ini.

BAB VIII MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 8

Pimpinan Daerah melalui SKPD 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 9

Peraturan Bupati Badung ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Mangupura
pada tanggal 29 Juli 2013

BUPATI BADUNG,

ttd.

ANAK AGUNG GDE AGUNG

Diundangkan di Mangupura
Pada tanggal 29 Juli 2013

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BADUNG,

ttd.

KOMPYANG R. SWANDIKA

BERITA DAERAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2013 NOMOR 50

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Bagian Hukum dan HAM Setda.Kab.Badung,

ttd.

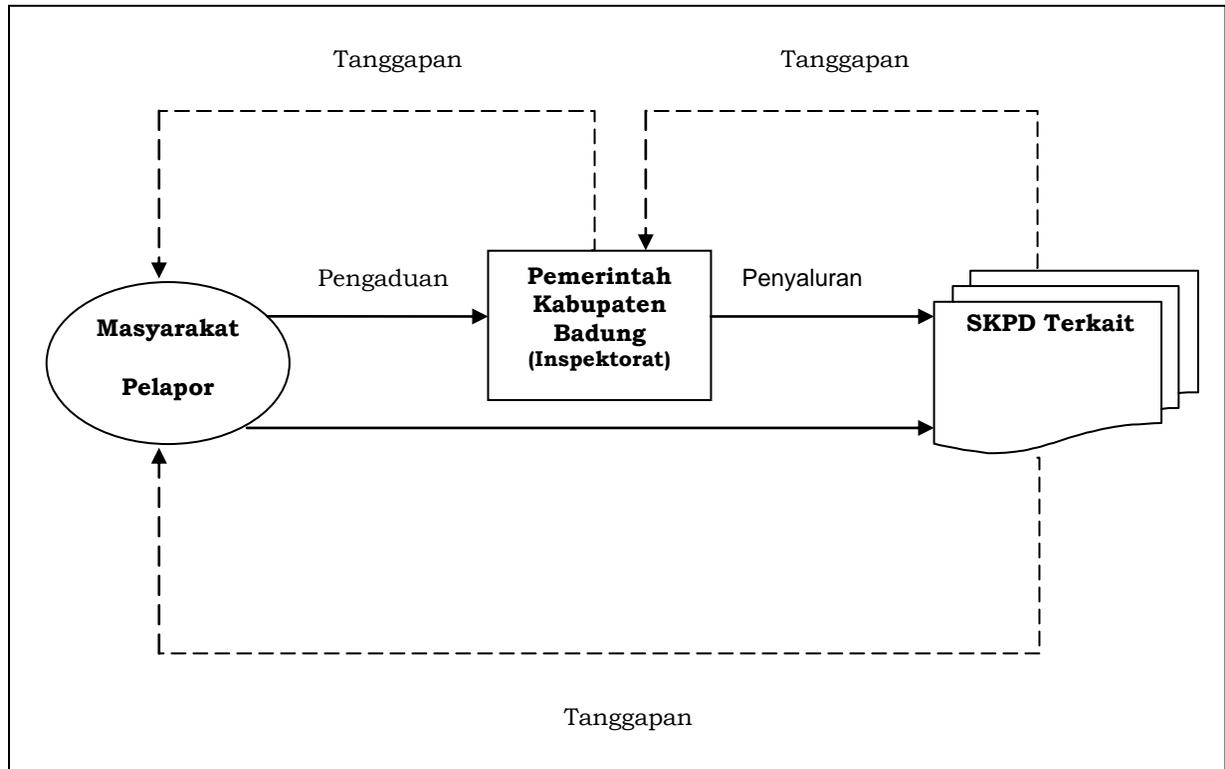
Komang Budhi Argawa,SH.,M.Si.

Pembina

NIP. 19710901 199803 1 009

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI BADUNG
NOMOR : 50 TAHUN 2013
TANGGAL : 29 JULI 2013
TENTANG : PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG

MEKANISME DAN PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT



Keterangan :

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

BUPATI BADUNG,

ttd.

ANAK AGUNG GDE AGUNG

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI BADUNG
NOMOR : 50 TAHUN 2013
TANGGAL : 29 JULI 2013
TENTANG : PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG

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 SKPD terkait

(.....)

Mangupura,
Tim Pengelola Pengaduan

1.
2.
3.

BUPATI BADUNG,

ttd.

ANAK AGUNG GDE AGUNG