



BUPATI BULELENG
PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI BULELENG
NOMOR 5 TAHUN 2024

TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

BUPATI BULELENG,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu partisipasi masyarakat sebagai bentuk pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, sesuai dengan visi “Buleleng *Kerta Raharja* Mengantarkan Bali *Dwipa Jaya* berlandaskan *Tri Hita Karana*”;
- b. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, perlu mengatur tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
3. 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) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
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 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 beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);

7. Peraturan Pemerintah 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);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 676);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Buleleng.

2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Buleleng.
3. Bupati adalah Bupati Buleleng.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
6. Inspektorat Daerah yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng.
7. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kabupaten Buleleng.
8. Tim adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat dan/atau Inspektorat pembantu wilayah.
9. Pelapor adalah Masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan.
10. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
11. 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.
12. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
13. 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 di lingkungan Pemerintah Daerah dan dikelola oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika.

14. Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disebut Tipikor adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
15. *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.
16. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan Pengaduan Masyarakat, pelaporan, pemantauan tindak lanjut dan pengarsipan.
17. Pemeriksaan adalah suatu proses sistemik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai kondisi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara kondisi dengan kriteria yang telah ditetapkan.
18. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait.
19. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok

maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan/dilaporkan.

Pasal 2

Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini sebagai acuan atau pedoman dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

- a. menyelesaikan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. 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.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. kriteria Pengaduan Masyarakat;
- b. tata cara Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. perlindungan terhadap Pelapor; dan
- d. pendanaan.

BAB II
KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) 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.
- (2) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikelompokkan sebagai berikut:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. penyimpangan/menghambat dalam pelayanan Masyarakat;
 - c. pelanggaran disiplin pegawai;
 - d. penyimpangan dalam pengelolaan anggaran;
 - e. dugaan Tipikor;
 - f. Pelayanan Publik;
 - g. pungutan liar;
 - h. kepegawaian;
 - i. penanganan kehilangan barang/aset Daerah; dan
 - j. pelanggaran ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB V
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Penyampaian Pengaduan Masyarakat

Pasal 6

- (1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat, dilakukan dengan cara:
 - a. langsung; atau
 - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan Masyarakat dengan cara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, disampaikan melalui temu muka atau tatap muka, baik kepada penyelenggara Pengaduan maupun melalui petugas pengelola Pengaduan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir yang disediakan.
- (3) Pengaduan Masyarakat dengan cara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat, telepon, e-mail, *website* atau aplikasi.
- (4) Aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi;
 - a. SP4N-LAPOR!; dan
 - b. *Whistle Blowing System*.
- (5) Format formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-
LAPOR!

Pasal 7

- (1) Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang

komunikasi dan informatika yang ditetapkan sebagai admin Daerah SP4N-LAPOR!.

- (2) Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima melalui admin Daerah dan diteruskan kepada pimpinan Perangkat Daerah melalui admin instansi sesuai kewenangannya untuk segera memperoleh penanganan.
- (3) Setelah memperoleh penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Perangkat Daerah memberikan tanggapan balik kepada masyarakat yang melaporkan Pengaduan sesuai mekanisme dan prosedur Pengelolaan Pengaduan pada SP4N-LAPOR!.

Bagian Ketiga

Whistle Blowing System Daerah

Pasal 8

- (1) Penanganan Pengaduan melalui *Whistle Blowing System* Daerah, dilaksanakan oleh Inspektur dengan menugaskan tim untuk melaksanakan telaah awal atas Pengaduan.
- (2) Terhadap hasil telaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Inspektur dengan menugaskan tim dapat melaksanakan audit lebih lanjut berkaitan dengan Pengaduan.
- (3) Inspektur menindaklanjuti hasil telaah dan/atau audit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dengan menyampaikan hasilnya kepada Pelapor.

Bagian Keempat

Tahapan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 9

Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. penanganan;
- d. pelaporan hasil penanganan;
- e. pemantauan tindak lanjut hasil penanganan; dan
- f. pengarsipan.

Pasal 10

- (1) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang menjadi satu kesatuan dengan Aplikasi Pengaduan SP4N-Lapor! dan *Whistle Blowing System*.
- (2) Pencatatan selain yang tertuang pada ayat (1) dicatat oleh petugas pengelola Pengaduan dengan minimal memuat data:
 - a. surat Pengaduan yang memuat nomor dan tanggal agenda, tanggal surat Pengaduan, kategori, serta perihal;
 - b. identitas Pelapor yang memuat nama, nomor induk kependudukan, alamat, serta pekerjaan; dan
 - c. identitas terlapor yang memuat nama, nomor induk pegawai, alamat, jabatan, serta instansi terlapor.
- (3) Pengaduan Masyarakat yang tidak memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tidak dapat ditindaklanjuti.

Pasal 11

- (1) Penelaahan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, meliputi:
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi Pengaduan dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;

- c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi Pengaduan yang baru diterima; dan
 - d. menetapkan hasil penelaahan Pengaduan Masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Materi Pengaduan yang tidak sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan tidak mungkin untuk dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, tidak akan diproses lebih lanjut.

Pasal 12

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, meliputi:
- a. penelaahan;
 - b. Klarifikasi/Konfirmasi; dan
 - c. Pemeriksaan.
- (2) Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam bentuk saran, masukan, dan kritikan, diselesaikan oleh Perangkat Daerah terlapor sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Pasal 13

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam bentuk pengawasan dilakukan Pemeriksaan oleh Inspektorat.
- (2) Inspektur dengan kewenangannya dapat melimpahkan Pemeriksaan atas Pengaduan yang diterima kepada Inspektur Pembantu Wilayah.
- (3) Pemeriksaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Tim.
- (4) Penugasan kepada Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dituangkan dalam Surat Perintah Tugas Inspektur.

Pasal 14

- (1) Kegiatan Pemeriksaan oleh Inspektorat dilakukan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan pihak terkait, dan/atau bukti lainnya mengenai kebenaran materi Pengaduan.
- (2) Kegiatan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai standar Pemeriksaan.
- (3) Untuk pembuktian kebenaran dilaksanakan dengan langkah-langkah, meliputi:
 - a. telaahan lanjutan;
 - b. Konfirmasi; dan
 - c. Klarifikasi.
- (4) Dalam hal Pemeriksaan terindikasi pengenaan sanksi hukuman disiplin atau terjadi kerugian Daerah dapat terlebih dahulu dilakukan paparan/*ekspose* dengan menghadirkan Kepala Perangkat Daerah/atasan langsung.
- (5) Dalam hal hasil Pemeriksaan yang menyangkut tindak pidana Pengaduan Masyarakat diteruskan kepada aparat penegak hukum.

Pasal 15

- (1) Pelaporan Hasil Penanganan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d, dibuat dalam bentuk laporan hasil Pemeriksaan berdasarkan hasil Pemeriksaan oleh Tim.
- (2) Tim menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya masa Pemeriksaan.
- (3) Sebelum menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan, Tim melakukan *ekspose* internal secara tertutup di Inspektorat.
- (4) Laporan hasil Pemeriksaan akan berdsarkan kewenangan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

- (5) Laporan hasil Pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik, kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati.

Pasal 16

- (1) Pemantauan tindak lanjut hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf e, dilakukan oleh Inspektorat dengan cara melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil Pemeriksaan yang dituangkan dalam rekomendasi.
- (2) Perangkat Daerah sebagai terlapor serta pihak terkait menindaklanjuti hasil Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sesuai rekomendasi.
- (3) Inspektur melaporkan hasil pemantauan tindak lanjut Pemeriksaan kepada Bupati.
- (4) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut Pemeriksaan didokumentasikan oleh Inspektorat untuk bahan pemutakhiran data tindak lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 17

- (1) Pengarsipan dokumen Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f, diatur berdasarkan Klarifikasi jenis masalah dan unit kerja terlapor serta urutan waktu Pengaduan.
- (2) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain seperti Masyarakat, lembaga swadaya Masyarakat dan media massa, informasi yang dapat diberikan terbatas hanya data statistik penanganannya, bukan substansi.

Bagian Kelima

Evaluasi

Pasal 18

- (1) Inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dalam bentuk survei kepuasan Masyarakat.

BAB VI

PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Pasal 19

- (1) Pelapor yang melakukan Pengaduan Masyarakat, dilindungi kerahasiaannya sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. menjaga kerahasiaan identitas Pelapor;
 - b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
 - c. meminta pelindungan kepada unit kerja yang berwenang; dan
 - d. memberikan pelindungan atas jaminan hak kepegawaian.
- (3) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diberikan sejak diterimanya Pengaduan.

BAB VII
PENDANAAN
Pasal 20

Pendanaan pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat bersumber pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Buleleng.

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 25 Maret 2024
PENJABAT BUPATI BULELENG,

Ttd
KETUT LIHADNYANA

Diundangkan di Singaraja
pada tanggal 25 Maret 2024
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULELENG,

Ttd
GEDE SUYASA
BERITA DAERAH KABUPATEN BULELENG TAHUN 2024 NOMOR 5
Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

ttd

Made Bayu Waringin, S.H., M.H.

NIP. 198107162008031001

jdih.bulelengkab.go.id

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI BULELENG
NOMOR 5 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH

FORMAT FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BULELENG
Jalan Kresna Nomor 3 Singaraja

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

Nama Pelapor* :
(tulis dengan jelas /
inisial)
Jenis Kelamin* :
Usia* :
Nomor KTP* :
(dilampirkan)
Alamat Lengkap* :
No. Telepon/Hp* :
E-mail* :
Identitas Telapor* :
(sebutkan dengan jelas
nama / Perangkat Daerah
/ bagian)
Subjek* :
Materi yang dilaporkan* :
(jelaskan dengan jelas
beserta sertakan dengan
buktinya)

.....,

Pelapor

TTD

PENJABAT BUPATI BULELENG,

Ttd

KETUT LIHADNYANA