



BUPATI KARANGASEM

PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI KARANGASEM

NOMOR 29 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KARANGASEM,

- Menimbang :
- a. bahwa Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat sebagai bentuk pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, sesuai dengan Visi "*Nangun Sat Kerthi Loka Bali*" melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana menuju Karangasem Era Baru yang *Pradnyan, Kertha, Shanti dan Nadi (Prakerthi Nadi)*;
  - b. bahwa pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menjamin mutu serta hasil, maka perlu disusun pedoman penanganan pengaduan masyarakat untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum;
  - 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 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);
  4. 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)

1  
1/11/22

- sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
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) 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);
  7. 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
  9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  10. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 202);
  11. 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);

## MEMUTUSKAN:

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

BAB I  
KETENTUAN UMUM

## Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Karangasem.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Karangasem.
3. Bupati adalah Bupati Karangasem.
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 Karangasem.
7. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kabupaten Karangasem.
8. Aparat Penegak Hukum, yang selanjutnya disingkat dengan APH adalah Kejaksaan dan/atau Kepolisian.
9. Tim adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat dan/atau Inspektorat Pembantu Wilayah.
10. Auditor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pengawasan pada instansi pemerintah.
11. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah, yang selanjutnya disingkat PPUPD adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren.
12. Pelapor adalah Masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan.
13. 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.
14. 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.

1 7/10/20

15. 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.
16. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan dikelola oleh Inspektorat.
17. 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.
18. Mekanisme Pengaduan Tipikor, yang selanjutnya disebut *Whistle Blowing System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan Tipikor yang telah terjadi, sedang atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan Tipikor yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja.
19. Unit Pemberantasan Pungutan Liar, yang selanjutnya disebut UPP Pungli adalah unit yang mempunyai tugas melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja, dan sarana prasarana, yang berada di Pemerintahan Daerah.
20. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan Pengaduan Masyarakat, pelaporan, pemantauan tindak lanjut dan pengarsipan.
21. 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.
22. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait.
23. 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.

f /Ar

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan 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 pemerintah dan pelayanan Masyarakat.

## BAB III RUANG LINGKUP

### 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 IV 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

1 Far

- 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. korupsi, pungutan liar dan gratifikasi;
  - h. kepegawaian;
  - i. penanganan kehilangan barang/aset Daerah; dan
  - j. pelanggaran ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 6

- (1) Kriteria Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi sekurang-kurangnya, memuat unsur atau informasi sebagai berikut:
- a. data Pelapor yaitu Identitas Pelapor (KTP/SIM/dan dokumen identitas lainnya);
  - b. data Terlapor yaitu Nama, Jabatan, dan/atau Alamat;
  - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
  - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui:
- a. *Call center* UPP Pungli Pemerintah Daerah;
  - b. SP4N-LAPOR; dan
  - c. *Whistle Blowing System*.

### BAB V

#### TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

##### Bagian Kesatu

##### Penyampaian Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 7

- (1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat, dilakukan dengan cara:
- a. langsung; dan
  - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan Masyarakat cara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat disampaikan melalui tatap muka/lisan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir yang disediakan.

1/7/20

- (3) Pengaduan Masyarakat cara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat maupun melalui teknologi informasi yaitu *whatsapp*, SMS, *email*, dan *website* ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) dan media sosial lainnya yang dikelola Pemerintah Daerah.
- (4) Dalam hal Pengaduan Masyarakat tidak dilakukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), maka pengaduan belum dapat diproses.

Bagian Kedua  
Tahapan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 8

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 9

- (1) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, dilaksanakan oleh staf administrasi yang ada di Inspektorat.
- (2) Pencatatan Pengaduan Masyarakat minimal memuat data, meliputi:
  - a. surat Pengaduan (nomor dan tanggal agenda, tanggal surat Pengaduan, kategori, perihal);
  - b. identitas Pelapor (nama, NIK, alamat, pekerjaan); dan
  - c. identitas terlapor (nama, NIP, alamat, jabatan, instansi, terlapor).
- (3) Pengaduan Masyarakat yang tidak memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tidak dapat ditindaklanjuti.

Pasal 10

- (1) Penelaahan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, meliputi:
  - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - b. menghubungkan materi Pengaduan dengan 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.

17/12/20

- (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 11

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 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 12

- (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 13

- (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 APH.

#### Pasal 14

- (1) Pelaporan Hasil Penanganan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, dibuat dalam bentuk laporan hasil Pemeriksaan berdasarkan hasil Pemeriksaan oleh Tim.

1 / 12/20



- (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 ditindaklanjuti sesuai ketentuan dan 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 15

- (1) Pemantauan tindak lanjut hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 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 melaporankan 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 16

- (1) Pengarsipan dokumen Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 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 Ketiga Evaluasi

#### Pasal 17

- (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.

f f R 20

BAB VI  
PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Pasal 18

- (1) Pelapor yang melakukan Pengaduan Masyarakat, dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam hal Pengaduan Masyarakat yang disampaikan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2).
- (3) 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.
- (4) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diberikan sejak diterimanya Pengaduan.

BAB VII  
PENDANAAN

Pasal 19

Pendanaan yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

*f. f. f.*

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Karangasem.

Ditetapkan di Karangasem  
pada tanggal 1 Agustus 2022

BUPATI KARANGASEM,



I GEDE DANA

Diundangkan di Karangasem  
pada tanggal 1 Agustus 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KARANGASEM,



I KETUT SEDANA MERTA

BERITA DAERAH KABUPATEN KARANGASEM TAHUN 2022 NOMOR 29

f / N dw