

**BUPATI WAKATOBI**  
**PERATURAN BUPATI WAKATOBI**  
**NOMOR 16 TAHUN 2014**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN SARANA LAYANAN ADUAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOBI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI WAKATOBI,**

- Menimbang : a. bahwa guna mewujudkan pemerintahan yang baik, terbuka dan akuntabel diperlukan keterbukaan informasi publik yang merupakan sarana untuk mengoptimalkan partisipasi dan pengawasan publik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan;
- b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik (*good governance* dan *good corporate governance*), serta untuk merespon pengaduan masyarakat diperlukan suatu sarana guna menangani pengaduan dan ketidakpuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pembentukan Sarana Layanan Aduan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wakatobi;
- Mengingat : 1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bombana, Kabupaten Wakatobi dan Kabupaten Kolaka Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4339);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir 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);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3373);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

15. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484;
16. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 3);
17. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 4) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2013 Nomor 24);
18. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2010 Nomor 1);
19. Peraturan Bupati Wakatobi Nomor 5 Tahun 2008 tentang Tata Cara Penyusunan, Pengajuan dan Pembahasan Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan Instruksi Bupati di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wakatobi;
20. Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wakatobi;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEMBENTUKAN SARANA LAYANAN ADUAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOBI.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Wakatobi.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Wakatobi.
3. Bupati adalah Bupati Wakatobi.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Wakatobi.

5. Sarana Layanan Aduan Masyarakat Wakatobi, yang selanjutnya disebut SALAM Wakatobi adalah Sarana Layanan Aduan Masyarakat yang dibentuk secara khusus dan bertanggung jawab kepada Bupati guna melakukan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Wakatobi.
6. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada SALAM Wakatobi berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
7. Badan publik adalah Pemerintah Kabupaten Wakatobi beserta perangkatnya, baik yang bersifat struktural maupun fungsional, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Badan Usaha Milik Daerah dan Pemerintahan Desa.
8. Pejabat publik adalah orang yang ditunjuk dan diberi tugas untuk menduduki posisi atau jabatan tertentu pada badan publik.
9. Kebijakan publik adalah kebijakan yang ditetapkan oleh badan publik.
10. Pelayanan publik adalah semua jenis pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Wakatobi sebagai badan publik.
11. Sikap dan/atau perilaku pejabat publik adalah sikap dan/atau perilaku pejabat publik dalam rangka penyelenggaraan fungsi-fungsi umum pemerintahan yang meliputi pelayanan (*servicing*), pembangunan (*developing*), fasilitasi (*facilitating*), pemberdayaan (*empowering*) dan pengaturan (*regulating*).
12. Masyarakat adalah orang perseorangan, atau kelompok orang atau badan.
13. Pelapor adalah masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada SALAM Wakatobi.
14. Terlapor adalah pejabat publik dan/atau badan publik yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
15. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pengaduan antara pelapor dan terlapor melalui bantuan SALAM Wakatobi.

**BAB II**  
**PEMBENTUKAN SARANA LAYANAN ADUAN**  
**MASYARAKAT WAKATOBI**

**Pasal 2**

Dengan Peraturan Bupati ini dibentuk Sarana Layanan Aduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Wakatobi.

**BAB III**  
**KEDUDUKAN, TUGAS, FUNGSI DAN KEWENANGAN**

**Bagian Kesatu**  
**Kedudukan**

**Pasal 3**

- (1) SALAM Wakatobi berkedudukan di Ibukota Kabupaten Wakatobi.

- (2) SALAM Wakatobi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara organisasi berada pada Sekretariat Daerah Kabupaten Wakatobi.
- (3) SALAM Wakatobi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang ketua yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

## **Bagian Kedua Tugas dan Fungsi**

### **Pasal 4**

- (1) SALAM Wakatobi bertugas melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat yang berkenaan dengan kebijakan publik, pelayanan publik dan perilaku pejabat publik.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), SALAM Wakatobi berfungsi :
  - a. penjangkaran pengaduan secara proaktif maupun pasif;
  - b. pelaksanaan klarifikasi atas pengaduan yang disampaikan pelapor kepada badan publik terkait;
  - c. penyampaian pengaduan kepada badan publik untuk ditindaklanjuti;
  - d. penerimaan hasil tindak lanjut yang disampaikan oleh badan publik;
  - e. pemantauan atas penanganan pengaduan yang dilakukan oleh badan publik;
  - f. penyampaian hasil tindak lanjut atas pengaduan kepada pelapor;
  - g. pelaksanaan mediasi antara pelapor dengan badan/pejabat publik terkait, jika penanganan pengaduan belum memuaskan pelapor;
  - h. pemberian telaahan kepada Bupati guna menyelesaikan pengaduan masyarakat yang tidak berhasil dimediasi;
  - i. penyampaian jawaban Bupati kepada pelapor;
  - j. penyampaian laporan hasil tindak lanjut secara periodik kepada Bupati setiap 3 (tiga) bulan sekali.

## **Bagian Ketiga Kewenangan**

### **Pasal 5**

- (1) Dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, SALAM Wakatobi berwenang untuk :
  - a. menampung pengaduan pelapor yang berkaitan dengan kebijakan publik, pelayanan publik dan perilaku pejabat publik;
  - b. menolak pengaduan pelapor yang tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan;
  - c. melakukan klarifikasi yang bersifat noninvestigasi atau penyelidikan dan mediasi atas pengaduan pelapor;
  - d. meminta laporan atas tindak lanjut pengaduan masyarakat yang ditangani oleh badan publik;

- e. melakukan pemantauan atas tindak lanjut pengaduan yang ditangani oleh badan publik yang diadukan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, SALAM Wakatobi memiliki batasan kewenangan meliputi :
- a. tidak berwenang untuk menangani pengaduan yang telah diadukan oleh masyarakat kepada aparat penegak hukum;
  - b. tidak berwenang untuk melakukan litigasi atau penindakan atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat;
  - c. tidak berwenang untuk menangani pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan perilaku pejabat publik diluar tugas pokok dan fungsi;
  - d. tidak berwenang untuk memberikan sanksi kepada pejabat publik atau badan publik.

## **BAB IV ORGANISASI**

### **Bagian Kesatu Susunan Organisasi**

#### **Pasal 6**

- (1) Susunan organisasi SALAM Wakatobi terdiri dari :
- a. ketua;
  - b. wakil ketua I;
  - c. wakil ketua II;
  - d. sekretaris; dan
  - e. anggota.
- (2) Bagan struktur organisasi SALAM Wakatobi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### **Bagian Kedua Ketua**

#### **Pasal 7**

- (1) Ketua mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan SALAM Wakatobi.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ketua menyelenggarakan fungsi :
- a. penjangkaran pengaduan secara proaktif maupun pasif;
  - b. pelaksanaan klarifikasi atas pengaduan yang disampaikan pelapor kepada badan publik terkait;
  - c. penyampaian pengaduan kepada badan publik untuk ditindaklanjuti;
  - d. penerimaan hasil tindak lanjut yang disampaikan oleh badan publik;
  - e. pemantauan atas penanganan pengaduan yang dilakukan oleh badan publik;

- f. penyampaian hasil tindak lanjut atas pengaduan kepada pelapor;
- g. pelaksanaan mediasi antara pelapor dengan badan/pejabat publik terkait, jika penanganan pengaduan belum memuaskan pelapor;
- h. pemberian telaahan kepada Bupati guna menyelesaikan pengaduan masyarakat yang tidak berhasil dimediasi;
- i. penyampaian jawaban Bupati kepada pelapor;
- j. penyampaian laporan hasil tindak lanjut secara periodik kepada Bupati setiap 3 (tiga) bulan sekali.

**Bagian Ketiga  
Wakil Ketua I**

**Pasal 8**

- (1) Wakil ketua I mempunyai tugas membantu ketua mengkoordinasikan :
  - a. penjangkaran pengaduan secara proaktif maupun pasif;
  - b. pelaksanaan klarifikasi atas pengaduan yang disampaikan pelapor kepada badan publik terkait;
  - c. penyampaian pengaduan kepada badan publik untuk ditindaklanjuti;
  - d. penerimaan hasil tindak lanjut yang disampaikan oleh badan publik;
  - e. penyampaian hasil tindak lanjut atas pengaduan kepada pelapor;
  - f. pelaksanaan konsultasi kegiatan SALAM Wakatobi;
  - g. pengarahan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi SALAM Wakatobi;
  - h. penyampaian laporan hasil tindak lanjut secara periodik kepada Bupati setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (2) Wakil ketua I sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara ex-officio bertindak sebagai ketua pelaksana harian dan mempunyai tugas memimpin pelaksanaan kegiatan harian SALAM Wakatobi.

**Bagian Keempat  
Wakil Ketua II**

**Pasal 9**

Wakil ketua II sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membantu ketua mengkoordinasikan :

- a. pemantauan atas penanganan pengaduan yang dilakukan oleh badan publik;
- b. pelaksanaan mediasi antara pelapor dengan badan/pejabat publik terkait, jika penanganan pengaduan belum memuaskan pelapor;
- c. pemberian telaahan kepada Bupati guna menyelesaikan pengaduan masyarakat yang tidak berhasil dimediasi;
- d. penyampaian jawaban Bupati kepada pelapor.

**Bagian Kelima**  
**Sekretariat**

**Pasal 10**

- (1) Sekretariat SALAM Wakatobi dipimpin oleh seorang sekretaris mempunyai tugas mengelola administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, sistem layanan pengaduan masyarakat dan pengembangan sumber daya manusia.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Sekretaris SALAM Wakatobi menyelenggarakan fungsi:
  - a. penyusunan rencana kerja;
  - b. penyusunan anggaran;
  - c. pengelolaan administrasi umum, sarana prasarana dan sistem SALAM Wakatobi;
  - d. pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia;
  - e. penerimaan permohonan pengaduan masyarakat;
  - f. penyusunan hasil penanganan pengaduan;
  - g. penyusunan laporan kegiatan secara periodik.

**Bagian Keenam**  
**Anggota**

**Pasal 11**

- (1) Anggota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf e, mempunyai tugas melaksanakan penanganan pengaduan yang berkenaan dengan kebijakan publik, pelayanan publik dan perilaku pejabat publik.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), anggota menyelenggarakan fungsi :
  - a. penjangkaran atas pengaduan masyarakat yang terkait pelayanan publik, baik secara proaktif maupun pasif;
  - b. penerimaan atas pengaduan masyarakat yang terkait perilaku pejabat publik;
  - c. melakukan telaahan atas setiap pengaduan masyarakat;
  - d. penyampaian pengaduan sesuai urusan kepada badan publik terkait;
  - e. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas kepada ketua;
  - f. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh ketua.

**Pasal 12**

Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas SALAM Wakatobi, maka pada badan publik dibentuk Tim Fasilitasi Pengaduan Masyarakat yang terdiri dari pimpinan badan publik dan dibantu oleh pejabat publik/staf yang bertugas melaksanakan klarifikasi dan memberikan jawaban atau tanggapan atas pengaduan masyarakat.



**BAB V**  
**PENGANGKATAN, PEMBERHENTIAN**  
**DAN KELEMBAGAAN**

**Pasal 13**

- (1) Ketua, wakil ketua, sekretaris dan anggota diangkat dan diberhentikan oleh Bupati atas usul Sekretaris Daerah.
- (2) Kelembagaan SALAM Wakatobi bersifat *Add hoc*/nonstruktural.

**BAB VI**  
**KARIR DAN TAMBAHAN PENGHASILAN**

**Pasal 14**

- (1) Pegawai Aparatur Sipil Negara yang ditugaskan pada SALAM Wakatobi berhak mendapatkan jenjang karir struktural atau fungsional pada unit lain sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pegawai Aparatur Sipil Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berhak mendapatkan tambahan penghasilan yang besarnya ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB VII**  
**TATA KERJA**

**Pasal 15**

- (1) Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, SALAM Wakatobi wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik di lingkungan SALAM Wakatobi maupun dengan badan publik.
- (2) Penjabaran penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi SALAM Wakatobi berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB VIII**  
**PEMBINAAN**

**Pasal 16**

Sekretaris Daerah melaksanakan pembinaan kelembagaan SALAM Wakatobi.

**BAB IX**  
**PEMBIAYAAN**

**Pasal 17**

Pembiayaan SALAM Wakatobi dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Wakatobi.

**BAB X**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 18**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

**Pasal 19**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wangi-Wangi  
pada tanggal 11 - 6 - 2014

**BUPATI WAKATOBI,**



**HUGUA**

Diundangkan di Wangi-Wangi  
pada tanggal 11 - 6 - 2014

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN WAKATOBI,**

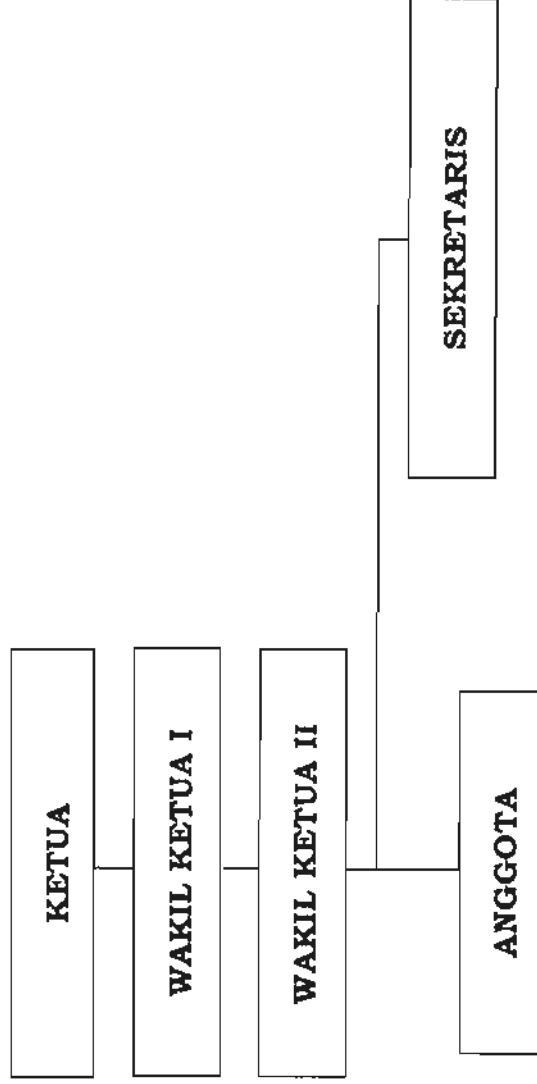


**SUDJITON**

**BERITA DAERAH KABUPATEN WAKATOBI TAHUN 2014 NOMOR 6**

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI WAKATOBI  
NOMOR : 6 TAHUN 2014  
TANGGAL: 11 - 6 - 2014  
TENTANG: PEMBENTUKAN SARANA LAYANAN ADUAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOBI

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI LAYANAN ADUAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOBI



BUPATI WAKATOBI,

HUGUA