



BUPATI BOLMNGMONGONDOW UTARA
PROVINSI SULAWESI UTARA

PERATURANBUPATI BOLAANG MONGONDOW UTARA
NOMOR 24 TAHUN 2020

TENTANG
TATA KELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
PADA SATUAN POLIS! PAMONG PRAJA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI BOLAANG MONGONDOW UTARA,

- Menimbang
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih;
 - b. bahwa pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - c. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat dipandang perlu menyusun tata kelola pengaduan masyarakat;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Tata Kelola Pengaduan Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja;
- Mengingat
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara di Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4686);
 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang ...

4. 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 dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan [Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398];
5. 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);
6. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2010 tentang Ketentraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat dalam rangka Penegakan Hak Asasi Manusia (Serita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 436);
8. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 89);
9. Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Utara Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Menetapkan

PERATURAN BUPATI TENTANG TATA KELOLA
PENGADUAN MASYARAKAT PADA SATUAN POLISI!
PAMONGPRAJA.

BAB I ...



BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
3. Bupati adalah Bupati Bolaang Mongondow Utara.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah.
5. Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disingkat Satpol-PP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat.
6. Instansi Vertikal adalah instansi Pemerintah Pusat atau Pemerintah Provinsi yang berkantor di wilayah Kabupaten.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan di Daerah sebagai penerima manfaat pelayanan pengaduan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan masyarakat atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
9. Pengadu adalah seluruh masyarakat, yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan masyarakat.
10. Sarana Prasarana adalah tempat atau ruangan, kendaraan operasional dan kelengkapannya yang disediakan secara khusus menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
11. Satuan Kerja Penyelenggara adalah Perangkat Daerah dalam hal ini Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dan mengelola pengaduan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.
12. *Short Messages System* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media Elektronik yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan.
13. *call center* . . .

13. *Call Center* yang selanjutnya disingkat CS adalah media Elektronik yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui panggilan telepon.
14. *MlatsApp* yang selanjutnya disingkat WA adalah media Elektronik yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Tata Ketola Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Satpol-PP dalam mengelola aduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
- (2) Tata kelola pengaduan masyarakat bertujuan untuk:
 - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, pendapat dan laporan dari masyarakat terkait dengan keamanan, kenyamanan dan keindahan Daerah melalui lembar aduan maupun media elektronik.
 - b. terpenuhinya pelayanan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan pengaduan yang cepat, tegas dan berkualitas.
 - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat.
 - d. terwujudnya arus informasi antara Pemerintah dengan masyarakat.
 - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan dan menjaga keamanan, ketentraman dan ketertiban masyarakat di daerah.

BAB III HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Bagian Kesatu Hak Pengadu

Pasal 3

Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan kepada Penanggung Jawab Satuan Kerja Penyelenggara atas pelayanan yang dilaksanakan.

Pasal 4 ...



Pasal 4

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, adalah:

- a. tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- b. pengabaian kewajiban Satuan Kerja Penyelenggara; dan/atau
- c. melanggar kewajiban penyelenggara.

Bagian Kedua Kewajiban Penyelenggara

Pasal 5

Dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib:

- a. mengumumkan nomor SMS, CS, WA dan alamat Kantor Satuan Kerja Penyelenggara;
- b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
- c. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan pengaduan;
- d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada instansi vertikal yang berwenang;
- e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
- f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

BAB IV PEMBENTUKAN TIM PENYELENGGARA

Pasal 6

- (1) Tim Penyelenggara adalah Tim Reaksi Cepat Praja Wibawa yang selanjutnya disebut TRC Praja Wibawa dibentuk oleh Bupati.
- (2) TRC Praja Wibawa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai jargon Siapp Bang yang memiliki arti Sistem Ala Polisi Pamong Praja Bereskan Gangguan.
- (3) Pembentukan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB V ...



BAB V
KRITERIA DAN JENIS PENGADUAN YANG DITINDAK LANJUTI

Bagian Kesatu
Kriteria Pengaduan yang Ditindaklanjuti

Pasal 7

Laporan atau pengaduan dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi kriteria yaitu sekurang-kurangnya memuat unsur-unsur atau informasi sebagai berikut :

- a. data Pelapor yaitu Nama dan/atau Alamat;
- b. data Terlapor yaitu Nama dan/ atau Alamat;
- c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan perundang-undangan; dan
- d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

Bagian Kedua
Jenis Pengaduan yang Ditindaklanjuti

Pasal 8

Jenis laporan dan pengaduan yang dapat ditangani dan ditindaklanjuti dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. gangguan Keamanan dan Ketertiban Umum;
- b. pelayanan kepada Masyarakat;
- c. pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati; dan
- d. penanganan atau Penarikan barang/ aset Negara dan Daerah.

BAB VI
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 9

- (1) Satuan Kerja Penyelenggara menyediakan sarana prasarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat.
- (2) Sarana prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain WA, SMS Gateway, Kotak Pengaduan, Telepon, Motor Patroli, dan Mobil Patroli.

BAB VII ...



BAB VII
MEKANTSMDBANTATA KELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 10

- (1) Satuan Kerja Penyelenggara membuka akses pengaduan melalui mekanisme dan tata kelola pengaduan masyarakat.
- (2) Mekanisme dan tata kelola pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memiliki tahapan:
 - a. penerimaan pengaduan dilakukan oleh petugas pelayanan aduan dengan mencatat identitas pengadu dan jenis aduan dilaksanakan paling lama 15 (lima belas) menit;
 - b. verifikasi berkas Pengaduan dilakukan oleh petugas verifikasi sesuai dengan syarat pengaduan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan paling lama 15 (lima belas) menit;
 - c. verifikasi aduan dilakukan oleh petugas verifikasi dengan mengkonfirmasi pengadu di Kecamatan dan Desa lokasi kejadian, dilaksanakan paling lama 15 (lima belas) menit;
 - d. deteksi dini dilakukan oleh Unit Intel untuk mendapatkan informasi dan data yang akurat atas laporan pengaduan masyarakat dengan melakukan pengecekan kejadian di lapangan, dilaksanakan paling lama 1 (satu) Jam (jika diperlukan);
 - e. tindak lanjut pengaduan dilakukan oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dengan melakukan disposisi dan menerbitkan Surat Perintah Tugas, dilaksanakan paling lama 15 (lima belas) menit;
 - f. pelaksanaan operasi dilakukan oleh Unit Intel, Unit PTI dan Unit Operasional yang dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, akurat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan, paling lama 3 (tiga) Jam; dan
 - g. dokumentasi dan pelaporan dilakukan oleh Unit Intel, Unit PTI dan Unit Operasional untuk mendokumentasikan dan pelaporan dilaksanakan paling lama 1 (satu) Jam, pelaporan status pengaduan dinyatakan selesai apabila dalam waktu 10 (sepuluh) hari setelah satuan kerja penyelenggara tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari pengadu.

Pasal 11 ...



Pasal 11

Dalam hal status pengaduan dinyatakan belum selesai, satuan kerja penyelenggara dapat melimpahkan kepada instansi vertikal yang berwenang.

Pasal 12

Mekanisme dan tata kelola pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ditetapkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur yang ditandatangani oleh Penanggung Jawab Satuan Kerja Penyelenggara

BAB VIII PERLINDUNGAN PENGADUAN

Pasal 13

- (1) Dalam hal diperlukan atau pengadu meminta perlindungan, Satuan Kerja Penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan.
- (2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

Pasal 14

Penyelenggara atau atasan dari pihak yang diadukan wajib memperlakukan pihak pengadu sebagaimana pihak yang tidak bersalah sampai proses pembuktian selesai.

BABIX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 15

- (1) Bupati melakukan Pembinaan dan Pengawasan terhadap Tata Kelola Pengaduan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Satuan Kerja Penyelenggara melalui Penanggung Jawab Satuan Kerja secara berjenjang.
- (2) Pembinaan dan Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam rangka memastikan bahwa pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan waktu dan prosedur yang telah ditetapkan.

BABX ...



BABX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar semua orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Ditetapkan di Boroko
pada tanggal :Jf JUL, (J020 \
BUPATIBOLAANG MONGONDOW UTARA,

=)'Aiz~
DEPRI PONTOK

Diundangkan di Boroko
pada tanggal :Jf JULA Jo,o
SEKRETARISDAERAH
KABUPATENBOLAANG MONGONDOW UTARA,


ASRIPAN NANI

SERITA DAE KABUPATENBOLAANG MONGONDOW UTARA
TAHUN 2020 OMOR J.f