



SALINAN

BUPATI BADUNG
PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI BADUNG
NOMOR 24 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BADUNG,

- Menimbang :
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme;
 - b. bahwa untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan serta adanya jaminan mutu hasil pengawasan, perlu disusun pedoman pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. bahwa Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung, sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan hukum saat ini sehingga perlu diganti;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan 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);

2

3. Undang-Undang 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 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);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara 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 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

✓

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);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

MEMUTUSKAN :

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

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Badung.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Badung.
3. Bupati adalah Bupati Badung.
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Badung.
5. Inspektur adalah Inspektur Daerah.
6. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. 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.
8. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
9. 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

H

- menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.
10. Sistem Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut SIDUMAS adalah aplikasi berbasis *website* dan android yang dibangun oleh Pemerintah Daerah dan terintegrasi dengan semua sistem Pengaduan sebagai wadah aspirasi masyarakat Daerah pada khususnya agar segala jenis Pengaduan, pelaporan dan masukan dari masyarakat dapat tersalurkan sehingga dapat ditangani oleh instansi Pemerintah Daerah terkait.
 11. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Aplikasi LAPOR! yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan masyarakat secara *online* yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
 12. *Whistleblowing* Sistem Kabupaten Badung adalah aplikasi yang dikelola oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan bidang pengawasan, bagi masyarakat yang memiliki informasi dan ingin melaporkan suatu perbuatan yang berindikasi pelanggaran.

Pasal 2

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 pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik di lingkungan masing-masing sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja; dan
- c. sumber informasi yang bermanfaat bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan perbaikan tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing sesuai dengan harapan, aspirasi dan keinginan masyarakat.

Pasal 3

Prinsip Pengelolaan Pengaduan yaitu:

- a. terpadu artinya Pengelolaan Pengaduan yang masuk harus ditangani secara terpadu yang dikoordinir oleh PD 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 dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
 - g. informatif artinya penyelenggara Pengaduan 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 dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
 - i. kerahasiaan artinya penanganan Pengaduan terhadap suatu Pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiannya sesuai dengan prosedur dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB II KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Kriteria Pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. obyektif tidak bersifat fitnah;
 - b. bersifat konstruktif;
 - c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang dan/atau kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
 - d. ditujukan kepada Pemerintah Daerah; dan
 - e. identitas pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang dan/atau kesalahan yang dilakukan oleh aparatur.
- (2) Kriteria Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi sekurang-kurangnya unsur atau informasi sebagai berikut:
 - a. identitas pelapor;
 - b. identitas terlapor;

- c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
- d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang dan/atau kesalahan yang dilakukan oleh aparatur.

Pasal 5

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dikelompokkan sebagai berikut:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. bertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak patut;
- c. penyimpangan prosedur;
- d. perbuatan melawan hukum;
- e. korupsi, kolusi dan nepotisme;
- f. intervensi;
- g. lalai atas kewajiban;
- h. tidak kompeten;
- i. pemalsuan; dan
- j. lain-lain tindakan penyelenggara pemerintahan yang dapat merugikan masyarakat.

BAB III TATA CARA PENGADUAN MASYARAKAT Bagian Kesatu Penyampaian Pengaduan Masyarakat

Pasal 6

- (1) Penyampaian Pengaduan masyarakat dilakukan dengan cara:
 - a. langsung atau lisan; atau
 - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan masyarakat dengan cara langsung atau lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, disampaikan melalui temu muka atau tatap muka, baik kepada penyelenggara Pengaduan maupun melalui pejabat/petugas pengelola Pengaduan.
- (3) Pengaduan masyarakat dengan cara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, disampaikan melalui surat, telepon, *faksimile*, email, *website*, atau aplikasi.
- (4) Aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
 - a. SIDUMAS;
 - b. SP4N-LAPOR!;
 - c. *Whistleblowing* Sistem Kabupaten Badung;

✓

Bagian Kedua
Pengaduan Secara Langsung atau Lisan

Pasal 7

- (1) Bupati menugaskan penyelenggara Pengaduan dalam Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau lisan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara Pengaduan dalam Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. mengelola Pengaduan masyarakat; dan
 - b. mengkoordinasikan Pengelolaan Pengaduan yang masuk di setiap PD untuk mendapatkan penanganan, sesuai dengan ketentuan Pengelolaan Pengaduan.

Bagian Ketiga
Pengaduan Secara Tidak Langsung

Paragraf 1
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-LAPOR!

Pasal 8

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

Paragraf 2
Sistem Pengaduan Masyarakat

Pasal 9

- (1) Penanganan Pengaduan melalui SIDUMAS dilaksanakan oleh PD yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika yang ditetapkan sebagai admin Daerah SIDUMAS.
- (2) Pengaduan yang diterima oleh admin Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam terhitung sejak Pengaduan diterima.

- (3) Dikecualikan terhadap ketentuan ayat (2), dalam hal penanganan Pengaduan melalui SIDUMAS yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja dapat ditindaklanjuti paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak Pengaduan diterima.
- (4) Satuan/unit kerja penerima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas Pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

Paragraf 3

Whistleblowing Sistem Kabupaten Badung

Pasal 10

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

Bagian Keempat

Mekanisme dan Prosedur Penanganan Pengaduan

Pasal 11

Mekanisme dan prosedur penanganan Pengaduan secara langsung atau lisan dan Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 10 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV

INTEGRASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 12

- (1) Proses kolaborasi dan integrasi aplikasi Pengaduan masyarakat pada setiap instansi dan PD, dapat dilakukan dengan aplikasi pengaduan nasional SP4N-LAPOR!, SIDUMAS dan *Whistleblower* Sistem Kabupaten Badung untuk meningkatkan kualitas pengelolaan layanan Pengaduan.

- (2) Proses kolaborasi dan integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB V PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 13

- (1) Laporan penyelesaian Pengelolaan Pengaduan masyarakat dilaporkan oleh PD yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika kepada Bupati, paling sedikit 1 (satu) kali setiap tahun atau sewaktu-waktu apabila dibutuhkan.
- (2) Dalam hal tertentu, Pemerintah Daerah dapat menyampaikan laporan penyelesaian Pengaduan masyarakat kepada instansi lain apabila diperlukan.
- (3) Sistematis laporan hasil Pengelolaan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Pasal 14

- (1) Pelapor yang melakukan Pengaduan dilindungi kerahasiaannya sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Perlindungan kepada pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dalam hal Pengaduan yang disampaikan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (3) Perlindungan kepada pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. jaminan kerahasiaan identitas;
 - b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan; dan
 - c. mendapat perlindungan hukum sesuai peraturan perundang-undangan.
- (4) Perlindungan kepada pelapor diberikan sejak diterimanya Pengaduan.

BAB VII MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 15

- (1) Bupati melalui PD yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pengawasan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan. 

- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan untuk mengetahui proses dan tindak lanjut penanganan Pengaduan yang masuk di Pemerintah Daerah.
- (4) Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Bupati melalui PD yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pengawasan memberikan rekomendasi untuk melakukan perbaikan penanganan Pengaduan masyarakat.

BAB VIII PENDANAAN

Pasal 16

Pendanaan pelaksanaan atas Pengelolaan Pengaduan masyarakat bersumber dari bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB IX KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 17

Pengaduan masyarakat yang telah masuk atau sedang diproses sebelum Peraturan Bupati ini diundangkan tetap diproses sesuai dengan mekanisme penanganan Pengaduan berdasarkan Peraturan Bupati ini.

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung (Berita Daerah Kabupaten Badung Tahun 2013 Nomor 50) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

N

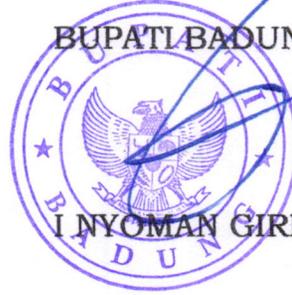
Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Mangupura
pada tanggal 18 Juli 2023

BUPATI BADUNG,



I NYOMAN GIRI PRASTA

Diundangkan di Mangupura
pada tanggal 18 Juli 2023

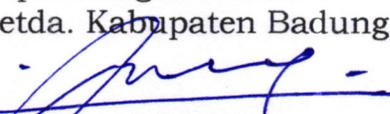
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BADUNG,



I WAYAN ADI ARNAWA

BERITA DAERAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023 NOMOR 24.

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum
Setda. Kabupaten Badung,


Anak Agung Gde Asteya Yudhya
NIP. 19720510 199903 1 008

2

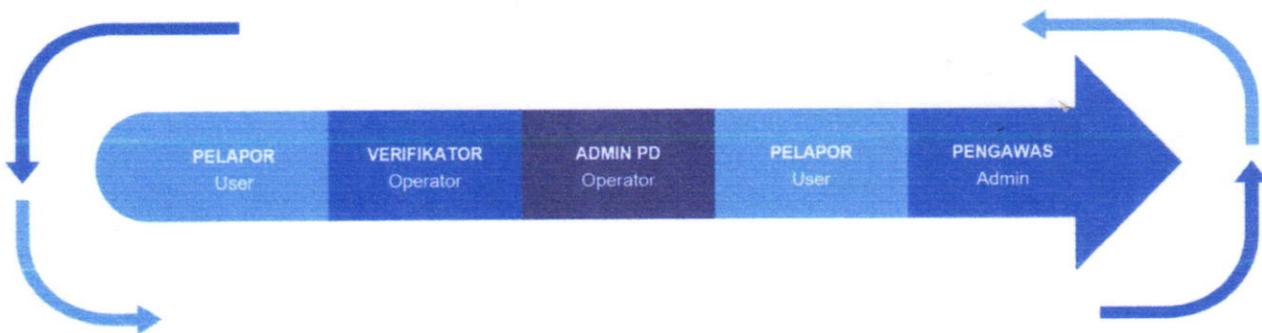
LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI BADUNG
NOMOR 24 TAHUN 2023
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH
DAERAH

MEKANISME DAN PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

I. Mekanisme SIDUMAS

SIDUMAS menyiapkan beberapa peran pengguna untuk mengakomodir kewenangan dan tugas masing-masing sub bagian dalam proses penanganan pengaduan. Peran-peran tersebut dikelompokkan sebagai user yang bertanggungjawab atas serangkaian proses pengaduan dan melengkapi setiap bagian keseluruhan proses, mulai dari awal pengajuan pengaduan sampai pengaduan tersebut dapat diproses dan diselesaikan. Selain user pengguna, dan verifikator terdapat juga user dari instansi terkait lainnya dan user monitoring sebagai upaya dalam membentuk sinergi pelayanan dibidang pengendalian dan proses pengaduan yang menjadi tugas dan kewenangannya.

Pada Gambar 1.1 Alur Proses Pengaduan ditampilkan bagan alur proses utama pelayanan pengaduan dan penyampaian aspirasi dalam aplikasi SIDUMAS beserta user-user yang terlibat serta perannya masing-masing.



Gambar Alur Proses Pengaduan

Alur Proses Pelayanan User pada SIDUMAS secara umum dapat diuraikan dalam tahapan-tahapan berikut:

Pelapor:

- a. Registrasi & Melengkapi Akun;
- b. Melakukan pelaporan;
- c. Monitor progres laporan;
- d. Mendapatkan notifikasi setiap tindakan/follow up Yang dilakukan;
- e. Menerima informasi progress tindak lanjut;
- f. Memberikan tanggapan ke penindak lanjut.

Verifikator:

- a. Melakukan verifikasi akun laporan yang masuk maksimal 1 hari kalender;
- b. Verifikasi Laporan maksimal 3 hari kalender.

Admin PD:

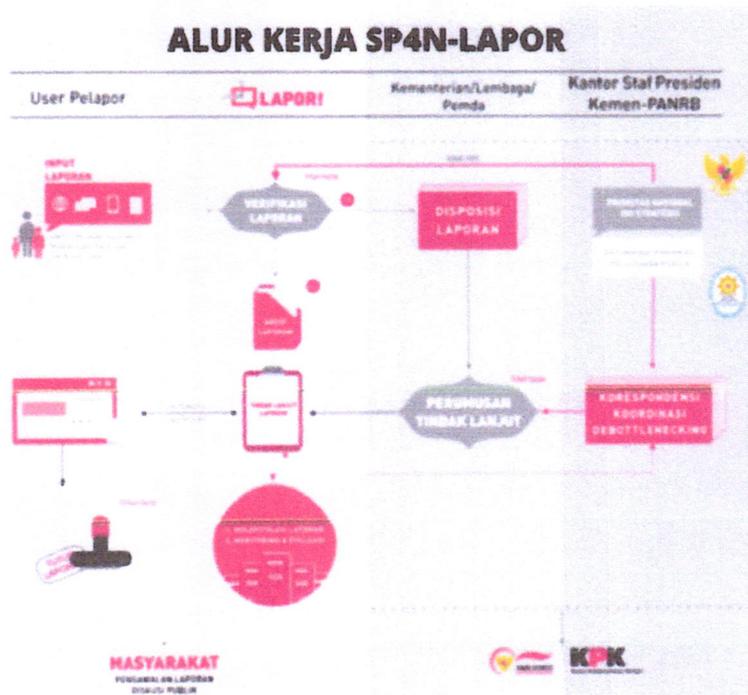
- a. Menindaklanjuti atau mencruskan ke petugas penindak lanjut maksimal 10 hari kalender;
- b. Memberikan komentar;
- c. Melaksanakan dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat dengan menyertakan foto hasil tindak lanjut laporan.
- d. Menutup pengaduan yang telah dinyatakan selesai.

Pengawas:

- a. Monitoring proses tindak lanjut dan kinerja, Monitoring dapat dikelompokkan berdasarkan keseluruhan Kabupaten Badung atau masing-masing Perangkat Daerah. Pada Monitoring kinerja mencakup Pemantauan kinerja penindak Lanjut dalam menangani pengaduan yang sedang aktif dan pemantauan proses verifikasi akun dan pengaduan.

II. Mekanisme Alur Proses SP4N-LAPOR!

SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu di Indonesia. LAPOR! dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. LAPOR! diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik.



Gambar Alur Proses Pengaduan

Pelaporan

- b. Masyarakat umum dapat mengirimkan laporan pada LAPOR! melalui : <https://www.lapor.go.id/>, atau SMS ke 1708.
- c. Laporan kemudian diverifikasi terlebih dahulu oleh administrator LAPOR! Pusat untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya diteruskan ke instansi K/L/D terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan dilakukan.

Tindak Lanjut Pelaporan

- a. Instansi K/L/D diberikan waktu paling lambat 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh masyarakat umum.
- b. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka instansi K/L/D memberikan informasi kepada pelapor pada halaman tindak lanjut laporan.
- c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan maksimal 14 (empat belas) hari harus ditindaklanjuti, dan yang berkadar pengawasan butuh turun ke lapangan bisa ditindaklanjuti sampai 60 (enam puluh) hari, setelah 60 (enam puluh) hari tidak ada tindak lanjut baru akan dikelola oleh ombudsman.

Penutupan Laporan

Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari instansi K/L/D pada laporan, dan telah berjalan 10 (sepuluh) hari kerja

setelah tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor maupun administrator LAPOR! di halaman tindak lanjut.

III. Mekanisme Whistleblowing

Whistleblowing Sistem Kabupaten Badung (b-wise)

Pengertian b-wise

Adalah Sistem pengaduan dari masyarakat tentang pelanggaran yang terjadi. Dimana pelapor bisa menyampaikan identitasnya ataupun tanpa identitas (anonymous).

Pengguna Sistem adalah:

1. Pelapor
 - a. Pelapor register
 - b. Pelapor anonymous
2. Operator, yaitu admin yang melakukan pengecekan kelengkapan data pertama dan juga menginput data pengaduan dari pelapor yang tidak melalui web.
3. Verifikator
4. Inspektur
5. Irban

Fitur-fitur dalam sistem b-wise yaitu:

1. Front end merupakan salah satu bagian dari sistem yang menampilkan tampilan untuk para pengguna, terdiri atas:



Register



Login

Input laporan → mendapat tiket

Melihat laporan

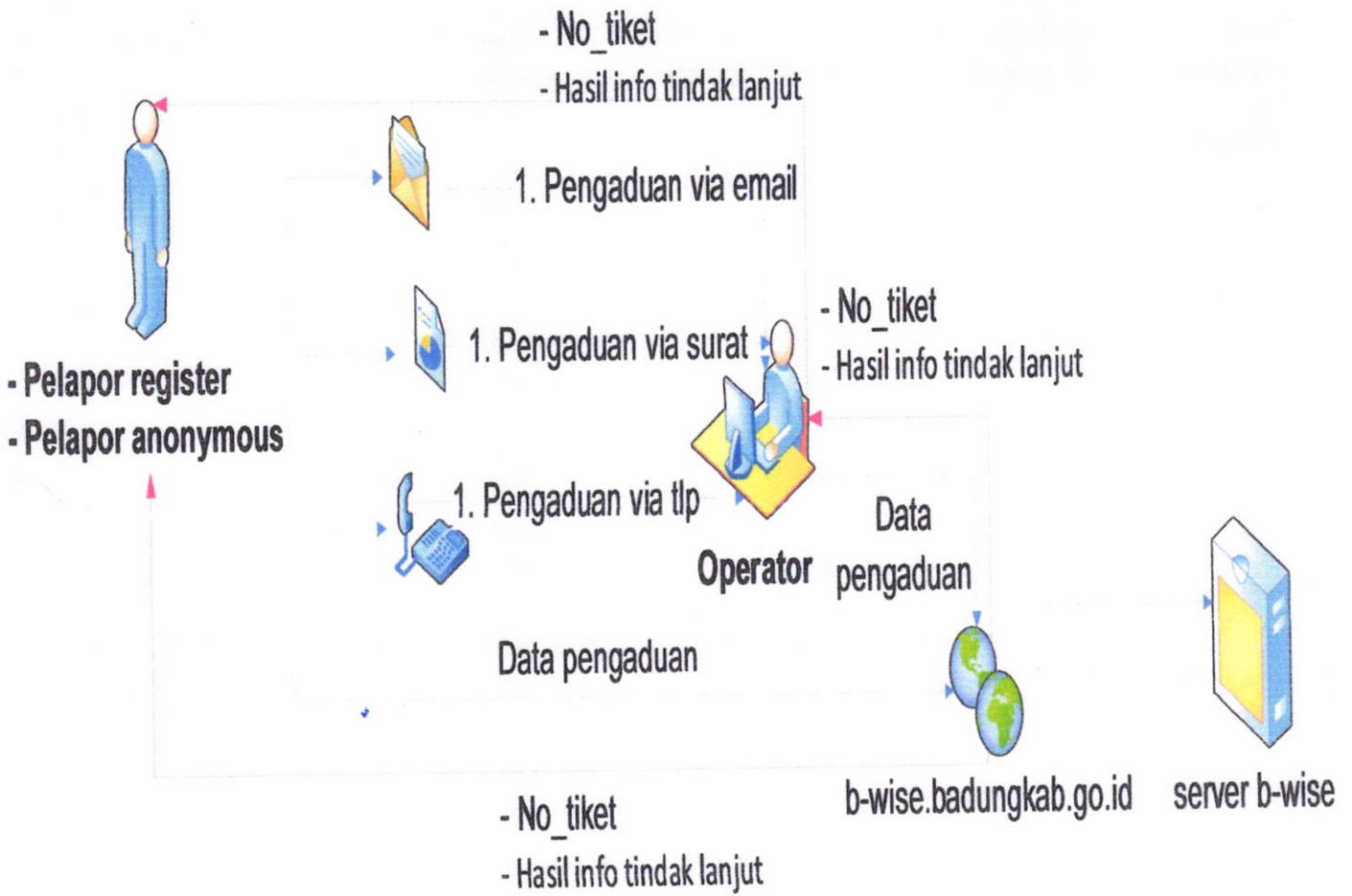
Rating

2. Back end merupakan bagian dari sistem yang tidak dilihat oleh pelapor, terdiri atas:
 - Login
 - Operator/ admin Menerima dan mengidentifikasi pengaduan dari masyarakat melalui Badung Whistle Blowing System (B-WISE), menginput pengaduan dan mengubah status laporan "terkirim" atau "ditolak"
 - Verifikator menerima laporan pengaduan yang telah diidentifikasi untuk diverifikasi "diverifikasi" atau "ditolak" ditolak karena berkas tidak lengkap"
 - Irban V menganalisis Data Pengaduan yang sudah terverifikasi dan meneruskan ke inspektur

✓

- Inspektur menganalisis data pengaduan, memerintahkan melakukan pemeriksaan.mengubah status laporan "diselidiki"
- Dilanjutkan sesuai dengan mekanisme pengelolaan pengaduan

CARA MELAPOR b-wise



BUPATI BADUNG,
FNYOMAN GIRI PRASTA

u

LAMPIRAN II
 PERATURAN BUPATI BADUNG
 NOMOR 24 TAHUN 2023
 TENTANG
 PEDOMAN PENGELOLAAN
 PENGADUAN MASYARAKAT DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH
 DAERAH

REKAPITULASI LAPORAN HASIL
 PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Sarana Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Selesai	Proses	Keterangan
1	SIDUMAS	Jumlah Pengaduan yang masuk di setiap OPD masing-masing	Pengaduan yang statusnya sudah dinyatakan selesai	Pengaduan yang sudah diproses di masing-masing OPD	
2	SP4N-LAPOR!				
3	Whistleblowing				

Mengetahui :
 Kepala terkait

(.....)

BUPATI BADUNG,

 I NYOMAN GIRI PRASTA

✓