



BUPATI PIDIE
PROVINSI ACEH

PERATURAN BUPATI PIDIE
NOMOR 14 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE

ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI PIDIE,

- Menimbang : a. bahwa sebagai bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan;
- b. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat dipandang perlu menyusun pedoman, kriteria dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Kabupaten Pidie;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud huruf a, dan b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Pidie tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);

h

10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6264);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;

18. Qanun Kabupaten Pidie Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pidie (Lembaran Kabupaten Pidie Tahun 2016 Nomor 05, Tambahan Lembaran Kabupaten Pidie Nomor 94) sebagaimana telah diubah dengan Qanun Kabupaten Pidie Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Qanun Kabupaten Pidie Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pidie (Lembaran Kabupaten Pidie Tahun 2020 Nomor 04, Tambahan Lembaran Kabupaten Pidie Nomor 102).

MEMUTUSKAN:

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Pidie.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten adalah unsur penyelenggara Pemerintah Kabupaten Pidie yang terdiri atas Bupati dan Perangkat Daerah Kabupaten Pidie.
3. Bupati adalah Bupati Pidie.
4. Perangkat daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
6. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Pidie.
7. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Pidie.
8. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan kepada Bupati, Wakil Bupati dan/atau Inspektorat.
9. Pengaduan masyarakat secara langsung adalah pengaduan yang disampaikan melalui tatap muka/lisan yang kemudian dituangkan ke dalam formulir yang disediakan.



10. Pengaduan masyarakat secara tidak langsung adalah pengaduan yang disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat maupun melalui teknologi informasi yaitu : *Whatsaap*, *SMS*, *Email* dan *website* resmi Pemerintah Kabupaten Pidie.
11. Satuan Tugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat adalah tim yang menerima, melayani dan menelaah pengaduan masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Pidie yang dibentuk oleh Inspektur Kabupaten Pidie.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Bagian Kesatu Maksud

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai acuan atau pedoman serta memberikan prosedur yang jelas dalam penanganan pengaduan masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Tujuan

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

- a. memberikan kejelasan dalam pelaksanaan tugas pelayanan dibidang penanganan pengaduan masyarakat; dan
- b. terciptanya kepastian hukum bagi masyarakat atau semua pihak yang membutuhkan pelayanan dibidang penanganan pengaduan masyarakat.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan masyarakat, yang terdiri dari:

- a. pengaduan masyarakat secara langsung; dan
- b. pengaduan masyarakat secara tidak langsung.

Pasal 5

Pengaduan yang disampaikan sekurang-kurangnya memuat :

- a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;



- b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan
- c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan, dan
- d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

Pasal 6

Satuan Tugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat terdiri dari seluruh pejabat struktural dan fungsional pada Inspektorat Kabupaten Pidie.

Pasal 7

- (1) Semua pengaduan masyarakat akan ditindaklanjuti, dengan mekanisme:
 - a. pengaduan masyarakat memenuhi persyaratan akan ditindaklanjuti dengan penugasan pemeriksaan; dan
 - b. pengaduan masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan akan dikomunikasikan melalui surat untuk klarikasi.
- (2) Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan oleh Inspektur Kabupaten Pidie

BAB IV

PERLINDUNGAN KEPADA PELAPOR

Pasal 8

- (1) Pelapor yang melakukan pengaduan masyarakat, dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Perlindungan kepada pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam hal pengaduan masyarakat yang disampaikan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 7 ayat (1) huruf a.
- (3) Perlindungan kepada pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. menjaga kerahasiaan identitas pelapor;
 - b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
 - c. meminta perlindungan kepada unit kerja yang berwenang; dan
 - d. memberikan perlindungan atas jaminan hak kepegawaian.
- (4) Perlindungan kepada pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diberikan sejak diterimanya pengaduan.

h

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di : Sigli
Pada tanggal : 12 Juni 2023 M
23 Zulkaidah 1444 H

Pj. BUPATI PIDIE,

D. WAHYUDI ADISISWANTO

Diundangkan di : Sigli
Pada tanggal : 12 Juni 2023 M
23 Zulkaidah 1444 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PIDIE,


IDHAMI

BERITA DAERAH KABUPATEN PIDIE TAHUN 2023 NOMOR 14