

BUPATI ACEH TIMUR

PROVINSI ACEH

PERATURAN BUPATI ACEH TIMUR
NOMOR 31.b TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN ACEH TIMUR

ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI ACEH TIMUR,

Menimbang : bahwa dalam rangka menindaklanjuti ketentuan Pasal 15 ayat (2) dan Pasal 17 ayat (2) Peraturan Bupati Aceh Timur Nomor 30.a Tahun 2020 tentang Pedoman, Kriteria dan Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Inspektorat Daerah Kabupaten Aceh Timur, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Inspektorat Daerah Kabupaten Aceh Timur;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan 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 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1103);
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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Propinsi Daerah Istimewa Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3893);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. 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);
9. 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);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);

12. 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);
13. 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);
14. 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 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
15. Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Timur (Lembaran Kabupaten Aceh Timur Tahun 2016 Nomor 4) sebagaimana telah diubah dengan Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Timur (Lembaran Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020 Nomor 5);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN ACEH TIMUR.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:
1. Kabupaten adalah Kabupaten Aceh Timur.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten adalah unsur penyelenggara Pemerintah Kabupaten Aceh Timur yang terdiri atas Bupati dan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Timur.
3. Bupati adalah Bupati Aceh Timur.
4. Perangkat daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Timur 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 Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Aceh Timur.
7. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Aceh Timur.
8. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Inspektorat.

9. Tim Ad-Hoc adalah tim yang menelaah pengaduan masyarakat yang dibentuk oleh Inspektur Kabupaten Aceh Timur.

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 yang berlaku.

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

Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 6

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Idi
pada tanggal 26 Agustus 2020 M
7 Muharram 1442 H

BUPATI ACEH TIMUR,

ttd

HASBALLAH BIN M. THAIB

Diundangkan di Idi
pada tanggal 26 Agustus 2020 M
7 Muharram 1442 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ACEH TIMUR,

ttd

M. IKHSAN AHYAT

BERITA KABUPATEN ACEH TIMUR TAHUN 2020 NOMOR 31.b

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDAKAB. ACEH TIMUR

ABDUL MUTHALEB, BA
Pembina (IV/a)
NIP. 19680406 199011 1 001

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI ACEH TIMUR
NOMOR 31.b TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN ACEH TIMUR

a. Pengaduan Masyarakat Secara Langsung

NO	URAIAN	MASYARAKAT/ PELAPOR	*FRONT OFFICE*	*BACK OFFICE*				BUPATI
			STAF ADMINISTRASI/ PETUGAS	TIM AD HOC	INSPEKTUR PEMBANTU	TIM SURVEY	TIM PEMERIKSA	INSPEKTUR	
1.	Penyampaian laporan pengaduan masyarakat sesuai dengan format pengaduan yang ditetapkan	10 Menit							
2.	Verifikasi identitas pelapor dan kelengkapan persyaratan pengaduan		1 Jam						
3.	Meneruskan laporan kepada Inspektur							10 Menit	
4.	Disposisi pengaduan kepada Tim Ad Hoc			10 Menit					
5.	Melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya			2 Hari					
6.	Mengkategorikan jenis pengaduan a. pengaduan yang berkadar pengawasan b. pengaduan yang berkadar tidak pengawasan			1 Hari 1 Hari					
7.	Membuat berita acara Tim Ad Hoc			2 Jam					
8.	Usulan tim survey pendahuluan dan waktu penugasan				1 Jam				
9.	Penetapan tim survey pendahuluan dan waktu penugasan							1 Hari	
10.	Melakukan survey pendahuluan					3 Hari			
11.	Menyusun hasil survey pendahuluan					2 Hari			
12.	Melaporkan hasil survey pendahuluan							1 Hari	
13.	Usulan tim pemeriksaan lanjutan dan waktu penugasan				2 Jam				
14.	Penetapan tim pemeriksaan lanjutan dan waktu penugasan							2 Jam	
15.	Melakukan pemeriksaan lanjutan						8 Hari		
16.	Menyusun laporan hasil pemeriksaan						2 Hari		
17.	Ekspose atas hasil pemeriksaan							4 Jam	
18.	Menandatangani laporan hasil pemeriksaan							15 Menit	
19.	Menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Bupati, terlapor, dan resume umum hasil pemeriksaan kepada pelapor								1 Hari

b. Pengaduan Masyarakat Secara Tidak Langsung

NO	URAIAN	MASYARAKAT/ PELAPOR	*FRONT OFFICE*	*BACK OFFICE*					BUPATI
			ADMIN	TIM AD HOC	INSPEKTUR PEMBANTU	TIM SURVEY	TIM PEMERIKSA	INSPEKTUR	
1.	Registrasi pelapor di aplikasi pengaduan	15 Menit							
2.	Melakukan pelaporan pengaduan melalui aplikasi pengaduan	15 Menit							
3.	Verifikasi identitas pelapor dan kelengkapan persyaratan pengaduan		1 Jam						
4.	Meneruskan laporan kepada Inspektur							10 Menit	
5.	Disposisi pengaduan kepada Tim Ad Hoc			10 Menit					
6.	Melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya			2 Hari					
7.	Mengkategorikan jenis pengaduan a. Pengaduan Yang Berkadar pengawasan b. Pengaduan Yang Berkadar Tidak pengawasan			1 Hari 1 Hari					
8.	Membuat berita acara Tim Ad Hoc			2 Jam					
9.	Usulan tim survey pendahuluan dan waktu penugasan				2 Jam				
10.	Penetapan tim survey pendahuluan dan waktu penugasan							1 Jam	
11.	Melakukan survey pendahuluan					1 Hari			
12.	Menyusun hasil survey pendahuluan					3 Hari			
13.	Melaporkan hasil survey pendahuluan							2 Hari	
14.	Usulan tim pemeriksaan lanjutan dan waktu penugasan				1 Hari				
15.	Penetapan tim pemeriksaan lanjutan dan waktu penugasan							2 Jam	
16.	Melakukan pemeriksaan lanjutan						8 Hari		
17.	Menyusun laporan hasil pemeriksaan						2 Jam		
18.	Ekspose atas hasil pemeriksaan							4 Jam	
19.	Menandatangani laporan hasil pemeriksaan							10 Menit	
20.	Menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Bupati								1 Hari
21.	Menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada terlapor, dan resume umum hasil pemeriksaan kepada pelapor melalui email								

BUPATI ACEH TIMUR,

ttd

HASBALLAH BIN M. THAIB

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDAKAB. ACEH TIMUR

ABDUL MUTHALEB, BA
Pembina (IV/a)
NIP. 19680406 199011 1 001