



BUPATI BADUNG
PROVINSI BALI

KEPUTUSAN BUPATI BADUNG
NOMOR 100/049/HK/2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG

BUPATI BADUNG,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kabupaten Badung tentang peningkatan pelayanan publik;
 - b. bahwa untuk mewadahi aspirasi bagi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dilingkungan Pemerintah Kabupaten Badung, maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukung;
 - c. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan pengaduan diperlukan penanganan secara terpadu melalui layanan pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Instansi pemerintah dan Instansi terkait lainnya ke dalam Layanan Pengaduan Masyarakat;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung;

- Mengingat :
1. 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. 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 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7873);
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 5038);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 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 Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;
8. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah dan Kabupaten/Kota;

12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
16. Peraturan Bupati Badung Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Badung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Badung Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah;
17. Peraturan Bupati Badung Nomor 69 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembentukan Keputusan Kepala Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Standar Operasional Prosedur pada Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mangupura
pada tanggal 19 Agustus 2020

BUPATI BADUNG,

I NYOMAN GIRI PRASTA

Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Ketua DPRD Kabupaten Badung
2. Inspektur Kabupaten Badung
3. Kepala Perangkat Daerah terkait
di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI BADUNG

NOMOR : 100/049/HK/2020

TANGGAL : 19 AGUSTUS 2020

TENTANG : PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BADUNG

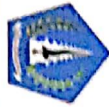
DAFTAR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BADUNG

NO	NAMA	NOMOR
1	Penanganan Pengaduan di Lingkungan Perangkat Daerah	069.2/854/Kominfo
2	Penyusunan Tanggapan di Lingkungan Perangkat Daerah	069.2/855/Kominfo
3	Penerimaan Pengaduan Medsos di Lingkungan Perangkat Daerah	069.2/857/Kominfo
4	Penerimaan Pengaduan Langsung di Lingkungan Perangkat Daerah	069.2/858/Kominfo
5	Penerimaan Pengaduan LAPOR!SP4N di Lingkungan Perangkat Daerah	069.2/859/Kominfo
6	Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung	069.2/862/Kominfo

BUPATI BADUNG,



INYOMAN GIRI PRASTA



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN

PUSAT PEMERINTAHAN MANGUPRAJA MANDALA
Jalan Raya Sempidi Mengwi, Kabupaten Badung (80351)
Telp. (0361) 9008333 Faks. (0361) 9008316
Website: www.badungkab.go.id

Dasar Hukum : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengadaan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengadaan Pelayanan Publik Nasional; dan 5. Peraturan Bupati Badung Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengadaan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Keterangan : SOP Penyusunan Tanggapan Atas Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Perangkat Daerah	Nomor SOP	069.2/859/Kominfo.
	Tgl Pembuatan	14 Oktober 2020
	Tgl Revisi	
	Tgl Efektif	
	Nama SOP	Penerimaan Pengaduan LAPORISPA4N di Lingkungan Perangkat Daerah
Dasar Hukum : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengadaan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengadaan Pelayanan Publik Nasional; dan 5. Peraturan Bupati Badung Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengadaan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Keterangan : SOP Penyusunan Tanggapan Atas Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Perangkat Daerah	Kualifikasi Pelaksanaan : 1. Memahami peraturan perundang-undangan terkait pengelolaan pengaduan. 2. Memahami peraturan tentang tugas dan fungsi perangkat daerah. 3. Memahami peraturan tentang naskah dinas. 4. Memiliki kemampuan analisa. 5. Memiliki kemampuan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. 6. Memiliki kemampuan dalam pengoperasian aplikasi LAPORISPA4N.	
	Peralatan/Perlengkapan : 1. Komputer dan printer 2. Jaringan internet 3. Meja dan tempat duduk 4. Lembar disposisi. 5. Alat tulis kantor. 6. Telpo/faximile.	
Peringatan : Jika SOP Penyusunan Laporan di Lingkungan Perangkat Daerah tidak dilaksanakan maka tidak tersusunnya laporan atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan perangkat daerah	Pencatatan dan Pendataan : Sebagai dasar pelaksanaan monitoring dan evaluasi	