

PENANGANAN – PENGADUAN MASYARAKAT
2025

PERBUP. MIMIKA NO. 36, BD 2025/NO. 36, 16 HLM.

PERATURAN BUPATI MIMIKA TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

ABSTRAK

- Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, perlu mengatur tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mimika;
- Dasar hukum Peraturan Bupati Mimika ini adalah UU No. 28 Tahun 1999, UU No. 45 Tahun 1999, UU No. 21 Tahun 2001 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan UU No. 2 Tahun 2021, UU No. 12 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dgn UU No. 13 Tahun 2022, UU No. 23 Tahun 2014 sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dgn UU No. 6 Tahun 2023, UU No. 15 Tahun 2022, PP No. 20 Tahun 2001, PP No. 60 Tahun 2008, PP No. 12 Tahun 2017, Permenpan RB No. PER/05/M.PAN/4/2009, Permenpan RB No. 64 Tahun 2011, Perda Kab. Mimika No. 4 Tahun 2017;
- Dalam Peraturan Bupati Mimika ini diatur tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan menetapkan batasan istilah yang digunakan dalam pengaturannya. Pedoman Penanganan Masyarakat bertujuan: a. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien; b. agar penanganan Pengaduan Masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang jelas; c. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat; dan d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai berikut: a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang undangan dalam menangani pengaduan masyarakat; b. transparansi yaitu dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya; c. koordinasi yaitu penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku; d. tidak diskriminatif yaitu penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, etnis, gender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif; e. efektivitas dan efisiensi yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya; f. akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya; g. objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu. h. proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya dan secara seimbang; dan i. kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali ada hak atau kewajiban hukum untuk mengungkapkan. Ruang lingkup yang diatur dalam Peraturan Bupati ini, meliputi: a. jenis pengaduan; b. tata cara penyampaian pengaduan masyarakat; c. pengelolaan pengaduan masyarakat; d. pemantauan dan status penanganan pengaduan masyarakat; e. perlindungan terhadap pelapor dan terlapor; dan f. pembiayaan.

CATATAN

- Peraturan Bupati Mimika ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan pada tanggal 19 Mei 2025 dan ditetapkan pada tanggal 19 Mei 2025.