



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1913, 2017

BEKRAF. Pengaduan Masyarakat.

PERATURAN BADAN EKONOMI KREATIF

NOMOR 17 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DI LINGKUNGAN BADAN EKONOMI KREATIF

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 37 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Badan Ekonomi Kreatif tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Ekonomi Kreatif;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
3. Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2015 tentang Badan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 7) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2015

tentang Badan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 139);

4. Peraturan Kepala Badan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1145) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Ekonomi Kreatif Nomor 7 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 411);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BADAN EKONOMI KREATIF TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BADAN EKONOMI KREATIF.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan ini yang dimaksud dengan:

1. Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah tata cara untuk melaksanakan Pengaduan Masyarakat.
2. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan yang disampaikan oleh Pelapor kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Aparatur Pemerintah adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif.
4. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Badan Ekonomi Kreatif.

5. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
6. Kepala Badan adalah Kepala Badan Ekonomi Kreatif.

Pasal 2

Pedoman penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif merupakan acuan bagi pejabat dan pegawai di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif untuk memberikan pelayanan publik dalam hal penanganan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 3

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif bertujuan untuk:

- 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 sama;
- c. memberdayakan Pengaduan Masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat; dan
- d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pasal 4

Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat, terdiri atas:

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan Aparatur Pemerintah terkait;
- d. efektivitas dan efisiensi, dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;

- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, intepretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali ada hak atau kewajiban hukum untuk mengungkapkan.

BAB II

RUANG LINGKUP DAN PENGELOMPOKAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Ruang lingkup Pengaduan Masyarakat, terdiri atas:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. korupsi, kolusi, dan nepotisme serta pungutan liar;
- d. kepegawaian;
- e. tatalaksana/regulasi; dan
- f. pengaduan masyarakat lainnya.

Pasal 6

(1) Pengaduan Masyarakat dikelompokkan ke dalam:

- a. Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan; dan
- b. Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan.

(2) Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan dan/atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur Badan Ekonomi Kreatif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.

- (3) Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang pikiran, saran, gagasan, keluhan, atau pengaduan yang bersifat membangun dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

BAB III

TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 7

- (1) Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara:
- langsung; dan/atau
 - tidak langsung.
- (2) Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan kepada Inspektorat.
- (3) Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat disampaikan melalui:
- surat;
 - website* resmi/portal Bekraf;
 - media elektronik;
 - media cetak; dan/atau
 - media sosial.
- (4) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan disampaikan secara tidak langsung hanya dilakukan melalui:
- surat;
 - website* resmi/portal Bekraf;
 - media elektronik; dan
 - media cetak.

Pasal 8

Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) huruf a, disampaikan kepada Inspektur Badan Ekonomi Kreatif dengan