



BUPATI BIREUEN
PROVINSI ACEH

PERATURAN BUPATI BIREUEN
NOMOR 49 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BIREUEN

DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI BIREUEN,

Menimbang

- : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 22 ayat (1) dan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah serta sesuai dengan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan sehingga Pemerintah Kabupaten Bireuen wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat dipandang perlu menyusun pedoman, kriteria dan mekanisme pengelolaan pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bireuen;
- c. bahwa pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menjamin mutu serta hasil, maka perlu disusun pedoman penanganan pengaduan masyarakat untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bireuen.

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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);

2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Bireuen dan Kabupaten Simeulue (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 176, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3897) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 48 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Bireuen dan Kabupaten Simeulue (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3963);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
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 20 Tahun 2022 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, 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 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 150);

10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887)
13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
15. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 202);
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Lembaran Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571);
18. Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bireuen (Lembaran Kabupaten Bireuen Tahun 2016 Nomor 67, Tambahan Lembaran Kabupaten Bireuen Nomor 107) sebagaimana telah diubah untuk kedua kalinya dengan Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 3 Tahun 2024 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bireuen (Lembaran Kabupaten Bireuen Tahun 2024 Nomor 114);
19. Peraturan Bupati Bireuen Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Bireuen (Berita Daerah Kabupaten Bireuen Tahun 2022 Nomor 667);

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGGAPAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BIREUEN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bireuen.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten adalah Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah Kabupaten Bireuen.
3. Bupati adalah Bupati Bireuen.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bireuen.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
6. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Kabupaten Bireuen.
7. Inspektur adalah Inspektur Daerah kabupaten Bireuen.
8. Aparat Penegak Hukum, yang selanjutnya disingkat dengan APH adalah Kejaksaan dan/ atau Kepolisian.
9. Tim adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat.
10. Auditor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pengawasan pada instansi pemerintah.
11. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah, yang selanjutnya disingkat PPUPD adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren.
12. Pelapor adalah Masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan
13. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
14. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan Masyarakat yang disampaikan oleh Masyarakat kepada Aparatur Pemerintah Daerah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
15. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
16. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan dikelola oleh Inspektorat.
17. Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disebut Tipikor adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.

18. Mekanisme Pengaduan Tipikor, yang selanjutnya disebut *Whistle Blowing System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan Tipikor yang telah terjadi, sedang atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan Tipikor yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja.
19. Unit Pemberantasan Pungutan Liar, yang selanjutnya disebut UPP Pungli adalah unit yang mempunyai tugas melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja, dan sarana prasarana, yang berada di Pemerintahan Daerah.
20. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan pengaduan masyarakat, pelaporan, pemantauan tindak lanjut dan pengarsipan.
21. Pemeriksaan adalah suatu proses sistemik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai kondisi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara kondisi dengan kriteria yang telah ditetapkan.
22. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait.
23. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan/dilaporkan.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai acuan atau pedoman dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk :

- a. menyelesaikan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. meningkatkan koordinasi antara lembaga/instansi dalam menyelesaikan Pengaduan Masyarakat; dan
- d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan turut serta bertanggungjawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. kriteria pengaduan masyarakat;
- b. tata cara penanganan pengaduan masyarakat; dan
- c. perlindungan terhadap Pelapor;

BAB II
KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Kriteria Pengaduan Masyarakat, meliputi:
 - a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
 - b. bersifat konstruktif;
 - c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, dan penyalahgunaan wewenang serta kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
 - d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten;
 - e. ditujukan atau ditembuskan kepada Pemerintah Kabupaten; dan
 - f. identitas Pelapor jelas dan memberikan bukti awal.
- (2) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikelompokkan sebagai berikut:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. penyimpangan/menghambat dalam pelayanan Masyarakat;
 - c. penyimpangan dalam pengelolaan anggaran;
 - d. dugaan Tipikor;
 - e. pelayanan publik;
 - f. korupsi, pungutan liar dan gratifikasi;
 - g. kepegawaian;
 - h. penanganan kehilangan barang/Aset Daerah; dan
 - i. pelanggaran ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Pasal 6

- (1) Kriteria Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi sekurang-kurangnya, memuat unsur atau informasi sebagai berikut:
 - a. data Pelapor yaitu Identitas Pelapor (KTP/SIM/ dan dokumen identitas lainnya);
 - b. data Terlapor yaitu Nama, Jabatan, dan/atau Alamat;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui :
 - a. *Call center* UPP Pungli Pemerintah Daerah;
 - b. SP4N-LAPOR; dan
 - c. *Whistle Blowing System (WBS)*.

BAB III
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Penyampaian Pengaduan Masyarakat

Pasal 7

- (1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat, dilakukan dengan cara :
 - a. langsung; dan
 - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat disampaikan melalui tatap muka/lisan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir yang disediakan.

- (3) Formulir pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (4) Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung dapat melalui :
- a. email : inspektorat@bireuenkab.go.id
 - b. wbs : <https://wbs.bireuenkab.go.id/>;
 - c. instagram : [inspektoratbireuen](https://www.instagram.com/inspektoratbireuen)
- (4) Dalam hal Pengaduan Masyarakat tidak dilakukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), maka pengaduan belum dapat diproses.

Bagian Kedua
Tahapan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 8

Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- a. pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. penanganan;
- d. pelaporan hasil penanganan;
- e. pemantauan tindak lanjut hasil penanganan; dan
- f. pengarsipan.

Pasal 9

- (1) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, dilaksanakan oleh staf administrasi.
- (2) Pencatatan Pengaduan Masyarakat minimal memuat data, meliputi:
- a. surat Pengaduan (nomor dan tanggal agenda, tanggal surat Pengaduan, kategori, perihal);
 - b. identitas Pelapor (nama, NIK, alamat, pekerjaan); dan
 - c. identitas terlapor (nama, NIP, alamat, jabatan, instansi, terlapor).
- (3) Pengaduan Masyarakat yang tidak memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tidak dapat ditindaklanjuti.

Pasal 10

- (1) Penelaahan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, meliputi:
- a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi pengaduan dengan Peraturan Perundang-Undangan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi Pengaduan yang baru diterima; dan
 - d. menetapkan hasil Penelaahan Pengaduan Masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Materi Pengaduan yang tidak sesuai dengan ketentuan dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten, tidak akan diproses lebih lanjut.

Pasal 11

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, meliputi:
- a. penelaahan;

- b. klarifikasi/konfirmasi; dan
 - c. pemeriksaan.
- (2) Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam bentuk saran, masukan, dan kritikan, diselesaikan oleh Perangkat Daerah terlapor sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Pasal 12

- (1) Kegiatan Pemeriksaan oleh Inspektorat dilakukan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan pihak terkait, dan/atau bukti lainnya mengenai kebenaran materi Pengaduan.
- (2) Kegiatan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai standar Pemeriksaan.
- (3) Untuk pembuktian kebenaran dilaksanakan dengan langkah-langkah, meliputi:
 - a. telaahan lanjutan;
 - b. konfirmasi; dan
 - c. klarifikasi.
- (4) Dalam hal pemeriksaan terindikasi pengenaan sanksi hukuman disiplin atau terjadi kerugian daerah dapat terlebih dahulu dilakukan paparan/ekspose dengan menghadirkan Kepala Perangkat Kabupaten/atasan langsung.
- (5) Dalam hal hasil Pemeriksaan yang menyangkut tindak pidana Pengaduan Masyarakat diteruskan kepada APH.

Pasal 13

- (1) Pelaporan Hasil Penanganan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, dibuat dalam bentuk Laporan Hasil Pemeriksaan 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya masa pemeriksaan.
- (2) melakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat.
- (3) Berdasarkan hasil ekspose internal sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Inspektorat melakukan ekspose eksternal dengan unit yang berwenang.
- (4) melakukan ekspose eksternal secara tertutup dengan pihak terlapor dan Hasil ekspose eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dituangkan dalam Risalah Hasil Ekspose yang ditandatangani oleh Inspektur Pembantu Khusus dan pejabat yang mewakili objek pemeriksaan
- (5) Laporan hasil Pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik, kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati.

Pasal 14

- (1) Pemantauan tindak lanjut hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf e, dilakukan oleh Inspektorat dengan cara melakukan pemutakhiran data Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan yang dituangkan dalam Berita Acara.
- (2) Pihak terlapor serta pihak terkait menindaklanjuti hasil Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sesuai rekomendasi.
- (3) Inspektur melaporkan hasil pemantauan tindak lanjut pemeriksaan kepada Bupati.

- (4) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut pemeriksaan didokumentasikan oleh Inspektorat untuk bahan pemutakhiran data tindak lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 16

- (1) Pengarsipan dokumen Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf f, diatur berdasarkan Klarifikasi jenis masalah dan unit kerja terlapor serta urutan waktu Pengaduan.
- (2) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain seperti Masyarakat, lembaga swadaya masyarakat dan media massa dan informasi terkait dengan perkembangan laporan yang disampaikan, Inspektur Pembantu Khusus dapat memberikan penjelasan secara lisan.

Bagian Ketiga

Evaluasi

Pasal 17

- (1) Inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB V

PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Pasal 18

- (1) Pelapor yang melakukan Pengaduan Masyarakat, dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
- (2) Pelindungan kepada pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam hal Pengaduan Masyarakat yang disampaikan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2).
- (3) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. menjaga kerahasiaan identitas *Whistleblower*; dan
 - b. rasa aman saat memberikan keterangan.
- c. Perlindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diberikan sejak diterimanya Pengaduan.

BAB VI

MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 19

- (1) Pemerintah Kabupaten Bireuen wajib membuat Maklumat Pelayanan Pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan
- (3) Maklumat Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

fj

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 20

- (1) Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
- (2) Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bireuen.

Ditetapkan di Bireuen
pada tanggal 31 Desember 2024

Pj. BUPATI BIREUEN,

JALALUDDIN

Diundangkan di Bireuen
pada tanggal 31 Desember 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BIREUEN,

IBRAHIM

BERITA DAERAH KABUPATEN BIREUEN TAHUN 2024 NOMOR 832