

**PROPOSAL**  
**“YANDU MANGAN”**  
**Layanan Pengaduan Masyarakat Balangan**



**INSPEKTORAT DAERAH**  
**KABUPATEN BALANGAN**  
**2022**

## **A. Latar Belakang**

Inspektorat Daerah yang bekerja dalam organisasi pemerintah daerah tugas pokoknya dalam arti yang lain adalah menentukan apakah kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh Kepala Daerah telah dipatuhi dan berjalan sesuai dengan rencana, menentukan baik atau tidaknya pemeliharaan terhadap kekayaan daerah, menentukan efisiensi dan efektivitas prosedur dan kegiatan pemerintah daerah, serta yang tidak kalah pentingnya adalah menentukan keandalan informasi yang dihasilkan. Inspektorat merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai tugas dalam bidang pengawasan. Sistem pengawasan mempunyai peran yang strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan, dimana Inspektorat mempunyai peran strategis dalam mengemban amanah mewujudkan good governance dan Reformasi Birokrasi. Paradigma peran Inspektorat saat ini telah bergeser dari paradigma lama dimana dahulu peran Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) menitikberatkan peran hanya sebagai pengawas (watchdog). Namun saat ini peran Inspektorat lebih ditekankan untuk melakukan pembinaan kepada seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). APIP diharapkan dapat berperan sebagai catalyst dengan menjalankan fungsi penjamin mutu (Quality Assurance), sebagai konsultan (Consulting Partner) dan menjalankan fungsi sebagai peringatan dini (Early Warning Sysytem) sebelum dilakukan pemeriksaan oleh aparat pemeriksa eksternal.

## **B. Permasalahan**

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran juga dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintaha yang bersih bebas dari korupsi,kolusi dan nepotisme dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Layanan pengaduan masyarakat di Inspektorat Balangan saat ini masih belum optimal, dikarenakan berbagai permasalahan antara lain seperti masyarakat yang masih takut untuk membuat pengaduan, belum ada admin khusus untuk menerima pengaduan masyarakat, pengajuan masih berbasis data fisik sehingga masyarakat yang jauh dari Inspektorat cukup sulit untuk mengajukan pengaduan, juga masih kurangnya sosialisasi dan pemahaman terkait prosedur pengajuan pengaduan dengan data dukung yang valid agar dapat ditindak lanjuti.

### **C. Landasan Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
4. 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
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
7. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
9. Peraturan Bupati Balangan Nomor 42 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

#### **D. Strategi yang ditawarkan melalui inovasi**

Di era modern ini, pesatnya perkembangan teknologi menuntut instansi-instansi pemerintahan harus menerapkan layanan yang lebih modern, mudah diakses dan menjangkau kalangan luas.

Sehingga Melalui Inovasi Daerah ini Inovator memilih inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Pelaksanaan Pengawasan melalui Media Sosial Whatsapp. Uji Coba Inovasi ini dilaksanakan atau dimulai dari Januari 2022 dan dilakukan Penerapan Inovasi ini dimulai dari tanggal 18 Maret 2022. Melalui layanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mengajukan pengaduan terkait penyimpangan yang terjadi pada satuan kerja di wilayahnya sehingga proses pengaduan dan penanganannya juga lebih cepat, dan juga memberikan pemahaman bahwa betapa pentingnya peran masyarakat dalam proses pengawasan penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat mempermudah terwujudnya pemerintahan yang baik (Good Governance).

Dengan adanya layanan ini diharapkan pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance) dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme(KKN).

#### **E. Tahapan-tahapan Proses Penciptaan Inovasi**

Layanan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Balangan dilaksanakan dalam rangka mempermudah masyarakat untuk mengajukan pengaduan terkait penyimpangan yang terjadi pada satuan kerja di wilayahnya sehingga proses pengaduan dan penanganannya juga lebih cepat

1. Melaksanakan Focus Group Discussion (FGD) antar Inovator dari Inspektorat Daerah Bersama dengan Rekan sejawat di Inspektorat.
2. Menyusun Konsep Layanan Pengaduan Masyarakat Balangan di Inspektorat Daerah.
3. Mempelajari SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat
4. Membuat layanan pengaduan masyarakat menggunakan aplikasi Whatsapp

5. Melakukan sosialisasi layanan pengaduan masyarakat dengan media sosial Whatsapp
6. Menambahkan informasi layanan pengaduan masyarakat pada tampilan media sosial Instagram dan Facebook Instansi
7. Membuat Video Tentang Layanan “YANDU MANGAN”
8. Melakukan implementasi layanan pengaduan masyarakat dengan media sosial whatsapp.

Inovator



Abdillah, S.Sos, MM  
Pembina (IV/A)  
NIP. 198208172006041022



Hardiman Wicaksana, S.  
STP  
Pembina (IV/A)  
NIP. 198604092004121002



Badik Nur indasah, SE  
Penata TK I (III/D)  
NIP. 198607252010012023

Mengetahui  
Inspektur 



Erwan Mega Karya Latief, SKM, M.Kes  
Pembina Utama Muda (IV/C)  
NIP. 197005101995011001

**PROPOSAL**  
**“YANDU MANGAN”**  
**Layanan Pengaduan Masyarakat Balangan**



**INSPEKTORAT DAERAH**  
**KABUPATEN BALANGAN**  
**2021**

## **A. Latar Belakang**

Inspektorat Daerah yang bekerja dalam organisasi pemerintah daerah tugas pokoknya dalam arti yang lain adalah menentukan apakah kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh Kepala Daerah telah dipatuhi dan berjalan sesuai dengan rencana, menentukan baik atau tidaknya pemeliharaan terhadap kekayaan daerah, menentukan efisiensi dan efektivitas prosedur dan kegiatan pemerintah daerah, serta yang tidak kalah pentingnya adalah menentukan keandalan informasi yang dihasilkan. Inspektorat merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai tugas dalam bidang pengawasan. Sistem pengawasan mempunyai peran yang strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan, dimana Inspektorat mempunyai peran strategis dalam mengemban amanah mewujudkan good governance dan Reformasi Birokrasi. Paradigma peran Inspektorat saat ini telah bergeser dari paradigma lama dimana dahulu peran Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) menitikberatkan peran hanya sebagai pengawas (watchdog). Namun saat ini peran Inspektorat lebih ditekankan untuk melakukan pembinaan kepada seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). APIP diharapkan dapat berperan sebagai catalyst dengan menjalankan fungsi penjamin mutu (Quality Assurance), sebagai konsultan (Consulting Partner) dan menjalankan fungsi sebagai peringatan dini (Early Warning Sysytem) sebelum dilakukan pemeriksaan oleh aparat pemeriksa eksternal.

## **B. Permasalahan**

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran juga dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Layanan pengaduan masyarakat di Inspektorat Balangan saat ini masih belum optimal, dikarenakan berbagai permasalahan antara lain seperti masyarakat yang masih takut untuk membuat pengaduan, sehingga masyarakat yang jauh dari Inspektorat cukup sulit untuk mengajukan pengaduan.

### **C. Landasan Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
3. 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
4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah
5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
6. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi.
7. Peraturan Bupati Balangan Nomor 42 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

### **D. Strategi yang ditawarkan melalui inovasi**

Di era modern ini, pesatnya perkembangan teknologi menuntut instansi-instansi pemerintahan harus menerapkan layanan yang lebih modern, mudah diakses dan menjangkau kalangan luas. Melalui layanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mengajukan pengaduan terkait penyimpangan yang terjadi pada satuan kerja di wilayahnya sehingga proses pengaduan dan penanganannya juga lebih cepat, dan juga memberikan pemahaman bahwa betapa pentingnya peran masyarakat dalam proses pengawasan penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat mempermudah terwujudnya pemerintahan yang baik (Good Governance).

### **E. Tahapan-tahapan Proses Penciptaan Inovasi**



Layanan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Balangan dilaksanakan dalam rangka mempermudah masyarakat untuk mengajukan pengaduan terkait penyimpangan yang terjadi pada satuan kerja di wilayahnya sehingga proses pengaduan dan penanganannya juga lebih cepat

1. Mempelajari Landasan hukum Perundang-undangan yang berkaitan dengan Pengaduan Masyarakat yang ada di Indonesia maupun Daerah Kabupaten Balangan.
2. Melaksanakan Focus Group Discussion (FGD) antar Inovator dari Inspektorat Daerah Bersama dengan Rekan sejawat di Inspektorat.
3. Mengumpulkan Data dukung untuk Layanan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan.
4. Menyusun Konsep Layanan Pengaduan Masyarakat Balangan di Inspektorat Daerah.
5. Launching dan Sosialisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Balangan "YANDU MANGAN"



Abdillah, S.Sos, MM  
Pembina (IV/A)  
NIP. 198208172006041022

Inovator



Hardiman Wicaksana, S. STP  
Pembina (IV/A)  
NIP. 198604092004121002



Badik Nur indasah, SE  
Penata TK I (III/D)  
NIP. 198607252010012023

Mengetahui

Plt. Inspektur



Erwan Mega Karya Latief, SKM, M.Kes  
Pembina Utama Muda (IV/C)  
NIP. 197005101995011001

