



WALIKOTA TERNATE  
PROVINSI MALUKU UTARA

PERATURAN WALIKOTA TERNATE

NOMOR 27 TAHUN 2019

TENTANG

PENGELOLAAN RUMAH ASPIRASI BOBASO SE RASAI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TERNATE,

- Menimbang:
- a. bahwa penyampaian pengaduan dan aspirasi masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan terhadap pembangunan di Kota Ternate;
  - b. bahwa penyampaian pengaduan dan aspirasi masyarakat agar dilaksanakan secara baik, santun, terpadu, dan memperhatikan nilai-nilai budaya lokal melalui Rumah Aspirasi;
  - c. bahwa untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum bagi Rumah Aspirasi perlu pengaturan tentang Rumah Aspirasi di Daerah;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c diatas, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Rumah Aspirasi.

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Ternate (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3824);
  3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
  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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA TERNATE

dan

WALIKOTA TERNATE

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN WALIKOTA TENTANG RUMAH ASPIRASI  
BOBASO SE RASAI.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Ternate.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Ternate
4. Walikota adalah Walikota Ternate
5. Pimpinan DPRD adalah Ketua dan Wakil Ketua DPRD Kota Ternate.
6. Alat Kelengkapan DPRD adalah unsur kerja DPRD yang dibentuk dalam Rapat Paripurna DPRD untuk melaksanakan fungsi, tugas dan wewenang DPRD
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
8. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disingkat Sekretariat DPRD adalah Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Ternate
9. Kecamatan adalah bagian wilayah dari Kota Ternate yang dipimpin oleh Camat
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berdomisili di Kota Ternate, yang langsung atau tidak langsung mendapatkan manfaat atau dampak dari perencanaan dan pelaksanaan pembangunan Daerah.
11. Rumah Aspirasi adalah tempat dimana masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dan aspirasi kepada DPRD.
12. Bobaso Se Rasai adalah bagian dari nilai-nilai kemanusiaan dalam budaya Maluku Utara yang memiliki makna, rasa dan perasaan bahwa sesama insan manusia tidak boleh saling menyakiti satu sama lain yang dapat mengorbankan perasaan dan rasa seseorang karena suatu kebencian pribadi atau golongan yang sangat bertentangan dengan nilai kemanusiaan yang beradab.
13. Aplikasi Bobaso Se Rasai adalah pelayanan berbasis elektronik sebagai media pengaduan dan penyampaian aspirasi masyarakat pada Rumah Aspirasi.

14. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan Pemerintahan Daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

#### Pasal 2

Maksud disusunnya Peraturan Walikota ini adalah:

- (1) sebagai acuan dalam penanganan pengaduan dan penyampaian aspirasi masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat; dan
- (2) sebagai pedoman bagi masyarakat dalam pengaduan dan penyampaian aspirasi untuk bersikap, bertindak dan berperilaku sesuai dengan nilai-nilai Bobaso Se Rasai.

#### Pasal 3

Tujuan disusunnya Peraturan Walikota ini adalah:

- (1) terpenuhinya sarana yang dapat menampung pengaduan dan aspirasi masyarakat;
- (2) terwujudnya sikap, tindakan dan perilaku masyarakat sesuai dengan nilai-nilai Bobaso Se Rasai;
- (3) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi masyarakat;
- (4) terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara DPRD dan masyarakat;
- (5) meningkatnya peran serta masyarakat dalam pengawasan kepada Pemerintah Daerah.

#### Pasal 4

Penanganan pengaduan dan aspirasi masyarakat berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. partisipatif;
- d. kesamaan hak;
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- g. demokratis dan berkeadilan;
- h. nilai kultural;
- i. keterbukaan;
- j. akuntabilitas;
- k. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- l. ketepatan waktu; dan
- m. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan;

#### Pasal 5

Ruang lingkup pengaturan terhadap pengaduan dan penyampaian aspirasi dalam Peraturan Walikota ini mencakup:

- a. penyampaian pengaduan dan aspirasi masyarakat kepada DPRD melalui Rumah Aspirasi di Sekretariat DPRD; dan

- b. penyampaian pengaduan dan aspirasi masyarakat kepada DPRD melalui Rumah Aspirasi di tingkat Kecamatan.

## BAB II KELEMBAGAAN

### Bagian Kesatu Pembentukan

#### Pasal 6

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyampaian pengaduan dan aspirasi masyarakat di Kota Ternate, dibentuk Rumah Aspirasi.
- (2) Rumah Aspirasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberi nama Bobaso se Rasai.

#### Pasal 7

- (1) Rumah Aspirasi Bobaso se Rasai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) berkedudukan di Sekretariat DPRD.
- (2) Selain berkedudukan di Sekretariat DPRD, Rumah Aspirasi Bobaso se Rasai juga dibentuk ditingkat Kecamatan.

### Bagian Kedua Tim Pengelola

#### Pasal 8

- (1) Untuk mengelola Rumah Aspirasi Bobaso se Rasai sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1), dibentuk tim pengelola.
- (2) Tim pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. Penanggung Jawab;
  - b. Ketua;
  - c. Wakil Ketua;
  - d. Sekretaris;
  - e. Anggota;
- (3) Tim Pengelola sebagaimana dimaksud pada (2) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan DPRD.

#### Pasal 9

Tim Pengelola Rumah Aspirasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) mempunyai tugas:

- a. melakukan pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat;
- b. meneruskan pengaduan dan aspirasi masyarakat kepada pimpinan dan/atau anggota Alat Kelengkapan DPRD sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya untuk ditindaklanjuti;
- c. melakukan koordinasi tindak lanjut atas pengaduan dan aspirasi masyarakat yang telah diterima kepada pimpinan dan/atau anggota Alat Kelengkapan DPRD;
- d. menginput jawaban dari pimpinan dan/atau anggota Alat Kelengkapan DPRD pada aplikasi terkait pengaduan dan aspirasi masyarakat yang telah diterima;
- e. memberikan informasi perkembangan tindak lanjut pengaduan dan

aspirasi masyarakat melalui aplikasi dengan nama Bobaso Se Rasai paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan dan aspirasi masyarakat diterima; dan

- f. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat secara berkala 3 (tiga) bulan sekali, yang meliputi jumlah pengaduan dan aspirasi yang diterima, pengaduan dan aspirasi yang sudah ditindaklanjuti dan pengaduan dan aspirasi yang belum ditindaklanjuti.

### Bagian Ketiga Tim Relawan

#### Pasal 10

- (1) Untuk mengelola Rumah Aspirasi ditingkat Kecamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) dibentuk Tim Relawan Aspirasi.
- (2) Tim Relawan Aspirasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan 6 (enam) orang.
- (3) Tim Relawan Aspirasi sebagaimana dimaksud pada (2) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan DPRD.

#### Pasal 11

Tim Relawan Aspirasi Kecamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat

- (1) mempunyai tugas:
  - a. melakukan pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat di masing-masing kecamatan;
  - b. meneruskan pengaduan dan aspirasi masyarakat di masing-masing kecamatan kepada Rumah Aspirasi yang berkedudukan di Sekretariat DPRD untuk ditindaklanjuti;
  - c. melakukan koordinasi dengan Rumah Aspirasi Sekretariat DPRD terkait tindak lanjut atas pengaduan dan aspirasi masyarakat yang telah diterima; dan
  - d. memberikan informasi perkembangan tindak lanjut pengaduan dan aspirasi masyarakat di masing-masing kecamatan tersebut paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan dan aspirasi masyarakat diterima.

## BAB III MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN DAN ASPIRASI

### Bagian Kesatu Tata Cara Penyampaian Pengaduan dan Aspirasi

#### Pasal 12

- (1) Penyampaian pengaduan dan aspirasi masyarakat dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung kepada DPRD melalui Rumah Aspirasi Bobaso se Rasai.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mendatangi dan menyampaikan pengaduan dan aspirasi

melalui Rumah Aspirasi Bobaso se Rasai di sekretariat DPRD atau Rumah Aspirasi Bobaso se Rasai ditingkat Kecamatan.

- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui media pengaduan dan aspirasi yang terdapat pada Rumah Aspirasi Bobaso se Rasai.
- (4) Media pengaduan dan aspirasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berupa:
  - a. telepon;
  - b. surat;
  - c. website;
  - d. email;
  - e. media sosial;
  - f. aplikasi pengaduan; atau
  - g. media lainnya sesuai dengan perkembangan informasi dan teknologi.

## Bagian Kedua Hak dan Kewajiban Masyarakat

### Pasal 13

Masyarakat berhak:

- a. mendapatkan informasi tentang perencanaan dan pelaksanaan pembangunan Daerah.;
- b. mengawasi pelaksanaan pembangunan Daerah;
- c. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan dan aspirasi yang disampaikan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan; dan
- d. mengetahui hasil penanganan pengaduan dan aspirasi yang disampaikan;

### Pasal 14

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi asas pengaduan dan penyampaian aspirasi sebagaimana ketentuan dalam Pasal 4;
- b. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan pengaduan dan penyampaian aspirasi; dan
- c. mengutamakan nilai Bobaso se Rasai dalam penyampaian pengaduan dan aspirasi.

## Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Tim Pengelola dan Tim Relawan

### Pasal 15

Tim pengelola dan tim relawan berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pengaduan dan aspirasi;
- d. menolak permintaan pelayanan pengaduan dan aspirasi yang bertentangan

dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 16

Tim pengelola dan tim relawan berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan pengaduan dan aspirasi masyarakat sesuai dengan tugasnya;
- b. mematuhi dan memenuhi asas pengaduan dan penyampaian aspirasi sebagaimana ketentuan dalam Pasal 4;
- c. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan pengaduan dan aspirasi masyarakat;
- d. membantu masyarakat dalam memahami hak dan kewajibannya;
- e. mensosialisasikan keberadaan Rumah Aspirasi Bobaso se Rasai dilingkungan kerjanya masing-masing;

### BAB IV FASILITAS PELAYANAN PENGADUAN DAN ASPIRASI

#### Pasal 17

- (1) Dalam rangka pelaksanaan pelayanan pengaduan dan aspirasi masyarakat, maka Rumah Aspirasi Bobaso se Rasai dapat didukung dengan berbagai fasilitas sebagai berikut:
  - a. sarana dan prasarana berupa koneksi internet, perangkat keras, dan perangkat lunak sesuai standar yang berlaku pada Pemerintah Daerah;
  - b. sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang tunggu, meja dan kursi tunggu pelayanan, dan alat tulis kantor; dan
  - c. formulir pengaduan dan aspirasi;
- (2) Selain fasilitas sebagaimana disebut dalam Pasal 1, pengelolaan Rumah Aspirasi disediakan fasilitas aplikasi pengaduan dan aspirasi masyarakat berbasis elektronik dengan nama Bobaso Se Rasai.
- (3) Aplikasi Bobaso se Rasai sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan yang mudah dipahami oleh masyarakat.

### BAB V PENDANAAN

#### Pasal 18

- (1) Pendanaan pelayanan penyampaian pengaduan dan aspirasi masyarakat dapat bersumber dari :
  - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
  - b. Sumber lain yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pendanaan pelayanan penyampaian pengaduan dan aspirasi masyarakat bersumber dari APBD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dianggarkan di Sekretariat DPRD.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan  
Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Ternate.

Ditetapkan di Ternate  
pada tanggal 4 November 2019

**WALIKOTA TERNATE,**



**BURHAN ABDURAHMAN**

Diundangkan di Ternate  
pada tanggal 5 November 2019

**SEKRETARIS DAERAH KOTA TERNATE,**



**M. TAUHID SOLEMAN**

BERITA DAERAH KOTA TERNATE TAHUN 2019 NOMOR 398

Salinan sesuai dengan aslinya

**KEPALA BAGIAN HUKUM**

ttd

**MUHAMMAD ASYKIN, S.H.,M.H**

**PEMBINA**

**NIP. 19751013 2002 12 1 002**