



BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR

PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR  
NOMOR 40 TAHUN 2018

TENTANG

PENGELOLAAN SISTEM MANAJEMEN PENGADUAN (SIMADU)  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa sebagaimana amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, masing - masing penyelenggara pelayanan publik harus memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara layanan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat;
- b. bahwa untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat yang berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik maka perlu diatur Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- c. bahwa untuk melaksanakan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b diatas perlu diatur dan ditetapkan dengan Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 17 tahun 2003 tentang keuangan Negara Republik Indonesia tahun 2003 nomor 47, tambahan (lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4286);
2. Undang-Undang no 37 tahun 2003 Tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Komering Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347;

3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
4. Indonesia Tahun Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik, (Lembaran Negara Republik 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
8. 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 112 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi Dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik

Indonesia Tahun 2014 Nomor 675);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Timur Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dna Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2016 Nomor 6) Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2017 Nomor 1);
15. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 33 Tahun 33 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Dan Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah, Badan-Badan Daerah, Kecamatan Serta Kelurahan Di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur 2016 Nomor 33) Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tatakerja Dins-Dinas Daerah, Badan-Badan Daerah, Kecamatan Serta Kelurahan Di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2018 Nomor 8).

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan

PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN SISTEM MANAJEMEN PENGADUAN (SIMADU) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

- (1) Daerah adalah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- (2) Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;

- (3) Bupati adalah Bupati Ogan Komering Ulu Timur;
- (4) Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
- (5) Perangkat Daerah terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas Daerah, Badan Daerah dan Kecamatan;
- (6) Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- (7) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Penyelenggara pelayanan publik;
- (8) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik;
- (9) Masyarakat pengadu adalah masyarakat yang telah memiliki KTP dan Nomor Induk Kependudukan yang telah terakreditasi atau terdaftar di Data Base Kependudukan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- (10) Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat kepada aparatur pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam pelayanan publik melalui aplikasi SIMADU yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

## BAB II

### RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 2

- (1) Ruang Lingkup Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) adalah penanganan pengaduan terhadap pelayanan publik melalui aplikasi SIMADU;
- (2) Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Perangkat Daerah terkait pembangunan Infrastruktur, Kesehatan, pelayanan perizinan, Administrasi Kependudukan, Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Fasilitas Umum, Pendidikan, Kebersihan dan Lingkungan Hidup, Penerangan Lampu Jalan Umum, Bantuan Sosial, Bencana Alam dan lain-lain yang berhubungan dengan Pelayanan masyarakat.

## BAB III

### PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 3

Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan dikelola sesuai dengan prinsip:

- (1) Kepastian Hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- (2) Transparan yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh

- informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- (3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar Organisasi Perangkat Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
  - (4) Efektif dan Efisien yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
  - (5) Objektif yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu.

#### BAB IV

##### SASARAN PENGADUAN

###### Pasal 4

- (1) Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) dimaksudkan sebagai acuan atau panduan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat agar lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan;
- (2) Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
- (3) Sasaran Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) ini meliputi;
  - a. Tersesainya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. Terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
  - c. Terciptanya pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik; dan
  - d. Menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

#### BAB V

##### PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

###### Pasal 5

- (1) Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, harus dilakukan penatausahaan oleh unit kerja masing-masing dengan dilakukan pencatatan, dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, baik secara manual atau menggunakan system aplikasi yang dimiliki;
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) meliputi:
  - a. Data surat pengaduan;
  - b. Identitas pelapor;
  - c. Identitas terlapor;
  - d. Lokasi materi pengaduan; dan
  - e. Materi pengaduan.

BAB VI  
SARANA PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Pengaduan disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan pengaduan online melalui Sarana Pengaduan;
- (2) Sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) adalah aplikasi SIMADU;
- (3) Penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui aplikasi SIMADU;
- (4) Aplikasi SIMADU sebagaimana dimaksud pada ayat (3) akan ditampilkan diwebsite pengaduan untuk ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- (5) Website sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui akses website Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yakni simadu.okutimurkab.go.id.

BAB VII  
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Tim Pembina

Pasal 7

- (1) Tim Pembina Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) dipimpin oleh Bupati Ogan Komering Ulu Timur;
- (2) Dalam melaksanakan tugas Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sehari-harinya dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari unsur:
  - a. Unsur Sekretariat Daerah;
  - b. Unsur Sekretariat DPRD;
  - c. Unsur Inspektorat Daerah;
  - d. Unsur Dinas Daerah;
  - e. Unsur Badan Daerah;
  - f. Unsur Kecamatan.
- (4) Tim Pembina Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Kedua

Tim Admin

Pasal 8

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) ditugaskan 2 (dua) orang admin untuk mengatur lalu lintas pengelolaan pengaduan;
- (2) Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam penggunaan internet, media social dan penggunaan teknologi informasi pada umumnya;
- (3) Admin berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada pembina;
- (4) Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan usul Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Bagian Ketiga  
Pejabat Penghubung  
Pasal 9

- (1) Pada setiap perangkat daerah dibentuk pejabat penghubung penerima pengaduan yang bertanggung jawab kepada pimpinan perangkat daerah yang bersangkutan.
- (2) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkoor dinasikan, mengkonsultasikan dan menjawab pengaduan yang ditujukan ke Organisasi Perangkat Daerah bersangkutan.
- (3) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati Ogan Komering Ulu Timur berdasarkan usul Pimpinan Perangkat Daerah.

BAB VIII  
TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN  
Pasal 10

- (1) Pengaduan masyarakat yang masuk ke aplikasi SIMADU secara system diteruskan kepada pejabat penghubung yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 2x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Apabila penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak memerlukan koordinasi dengan instansi yang lain paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, pejabat penghubung wajib menyam paikan dan mengumumkan hasil penyelesaian pengaduan kepada pengadu melalui website pengaduan.
- (3) Apabila penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja, paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, pejabat penghubung wajib menyam paikan dan mengumumkan hasil penyelesaian pengaduan kepada pengadu melalui website pengaduan.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

BAB IX  
LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN  
Pasal 11

- (1) Setiap perangkat daerah berkewajiban mencetak laporan bulanan yang ada diwebsite terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Bupati Ogan Komering Ulu Timur sebagai laporan selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya.

## BAB X

### KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 12

- (1) Koordinasi Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- (2) Koordinasi Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui upaya sebagai berikut:
  - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan online dilingkungan pemerintah daerah;
  - b. Melakukan koordinasi dan mengingatkan Pimpinan Perangkat Daerah untuk menindaklanjuti atas pengaduan;
  - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dilingkungan pemerintah daerah;
  - d. Melakukan verifikasi dan editing terhadap balasan pengaduan yang telah diinputkan Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan;
  - e. Melakukan publikasi pengaduan di aplikasi SIMADU setelah dilakukan editing.
- (3) Koordinasi Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

## BAB XI

### PENINGKATAN SUMBERDAYA

#### Pasal 13

- (1) Peningkatan Sumber Daya Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur selaku koordinator pelaksana penanganan pengaduan masyarakat;
- (2) Peningkatan Sumber Daya Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
  - a. Bimbingan teknis kepada pejabat Tim Admin, pejabat penghubung yang ditugaskan pada setiap Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
  - b. Melaksanakan sosialisasi Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) kepada masyarakat;
  - c. Pembuatan Standard Operasional Pengaduan (SOP).

## BAB XII

### KEUANGAN

#### Pasal 14

Pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur,

Ditetapkan di Martapura  
Pada tanggal 5 Juli 2018

BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR,



H.M KHOLID MD

Diundangkan di Martapura  
Pada tanggal 6 Juli 2018

PENJABAT SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR



IDRUS MUSA

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TAHUN 2018  
NOMOR 40