



**BUPATI TULUNGAGUNG  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI TULUNGAGUNG  
NOMOR 23 TAHUN 2016**

**TENTANG**

**PUSAT PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI TULUNGAGUNG,**

- 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 salah satu syarat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap penyelenggara layanan wajib membuat mekanisme pengelolaan penanganan pengaduan dari masyarakat penerima layanan;
- c. bahwa pemberian pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b agar dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Pusat Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung dengan Peraturan Bupati;
- Mengingat : 1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5494 );
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 675);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 5 Tahun 2013 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Tulungagung Tahun 2014 Nomor 5 Seri E);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 9 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tulungagung Tahun 2014 Nomor 3 Seri D);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PUSAT PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tulungagung.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tulungagung.
3. Bupati adalah Bupati Tulungagung.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Tulungagung.
6. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Tulungagung.
7. Bagian Humas adalah Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung.
8. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah meliputi Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Dinas, Badan, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak, Satuan Polisi Pamong Praja, Kecamatan dan Kelurahan.
9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung, Perusahaan Daerah Aneka Usaha dan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Daerah Tulungagung.
10. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut UPT adalah Unit Pelaksana Teknis pada Dinas atau Badan di lingkungan Pemerintah Daerah.
11. Pusat Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung yang selanjutnya disebut P4M adalah unit yang dibentuk sebagai penyelenggara pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung.

12. 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.
13. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
14. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Penyelenggara Pelayanan Publik, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
15. Pengaduan bersifat Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung hambatan pelayanan, pelanggaran disiplin pegawai, mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
16. Pengaduan tidak bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa kritik, saran yang konstruktif dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
17. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di P4M, SKPD, BUMD, dan UPT.
18. Penerima Layanan adalah masyarakat selaku pengguna layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan Publik.

## **BAB II**

### **ASAS, TUJUAN DAN KEDUDUKAN**

#### **Pasal 2**

- (1) P4M berasaskan :
  - a. Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
  - b. Transparansi, 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;
  - c. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar SKPD yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
  - d. Efektifitas dan Efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
  - e. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - f. Objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;

- g. Proporsional, mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
  - h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.
- (2) P4M bertujuan :
- a. memfasilitasi pengaduan masyarakat;
  - b. meningkatkan mutu pelayanan publik.
- (3) P4M berkedudukan di Bagian Humas.

**BAB III**  
**RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN**  
**Pasal 3**

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan meliputi:

- a. Pelayanan penanganan pengaduan berkadar pengawasan yaitu:
  - 1. Hambatan dalam pelayanan masyarakat; dan
  - 2. Pelanggaran disiplin pegawai.
- b. Pelayanan penanganan pengaduan tidak berkadar pengawasan yaitu:
  - 1. Kritik;
  - 2. Saran; dan/atau
  - 3. Keluhan.

**BAB IV**  
**TUGAS, FUNGSI DAN WEWENANG**  
**Pasal 4**

- (1) P4M mempunyai tugas menerima aduan, mengklarifikasi aduan, mengkonfirmasi aduan, melakukan mediasi, mempublikasikan aduan dan hasil penanganan pengaduan serta melaporkan hasil tugasnya kepada Bupati;
- (2) P4M memiliki fungsi :
  - a. inventarisasi dan pengelolaan hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. koordinasi dengan Inspektorat/SKPD/BUMD/UPT dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
  - c. monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - d. rekapitulasi hasil penanganan pengaduan dari P4M/Inspektorat/SKPD/BUMD/UPT dan melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Bupati, baik secara periodik maupun insidental.

- (3) P4M berwenang meminta keterangan dari penerima layanan selaku pelapor, pemberi layanan selaku terlapor maupun pihak terkait mengenai suatu pengaduan yang disampaikan.
- (4) Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang P4M, dibentuk Tim Pengelola yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

## **BAB V**

### **PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN**

#### **Pasal 5**

Pelayanan Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilaksanakan oleh P4M.

#### **Pasal 6**

Selain dilaksanakan oleh P4M, Pelayanan Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 juga dilaksanakan oleh :

- a. Pelayanan Penanganan Pengaduan yang berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) dilaksanakan oleh Inspektorat.
- b. Pelayanan Penanganan Pengaduan yang tidak berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) dilaksanakan oleh SKPD, BUMD dan UPT.

#### **Pasal 7**

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, P4M, Inspektorat, SKPD, BUMD dan UPT menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta menyusun standar operasional prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

## **BAB VI**

### **HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA PELAYANAN**

#### **Pasal 8**

- (1) Penerima layanan berhak :
  - a. menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima;
  - b. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.
- (2) Penerima layanan wajib :
  - a. mengisi formulir untuk pengaduan secara tertulis;

- b. memberikan identitas yang jelas meliputi nama, alamat, nomor KTP, dan identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan pada saat menyampaikan pengaduan;
- c. menyampaikan lokasi/tempat/identitas pelayanan publik/pemberi pelayanan publik serta isi materi aduan yang didukung dengan bukti untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

## **BAB VII SARANA PENGADUAN**

### **Pasal 9**

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui Sarana Pengaduan :

- a. penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan P4M dan/atau petugas pelaksana pelayanan pada Inspektorat/SKPD/BUMD/UPT;
- b. surat tertulis yang dialamatkan kepada Bagian Humas Jl. A. Yani Timur No. 37 Kode Pos 66217 dan/atau Inspektorat/SKPD/BUMD/UPT;
- c. *website* <http://bagianhumas.tulungagung.go.id/>;
- d. saluran langsung pada *Call Center* (0355) 321201 dan *SMS Center* 081 234 799 11;
- e. sarana pengaduan berupa Kotak Pengaduan/*SMS*/*Telepon*/*Fax*/*Website* yang disediakan P4M/Inspektorat/SKPD/BUMD/UPT;
- f. sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

## **BAB VIII PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN**

### **Pasal 10**

- (1) Ketua Tim Pengelola P4M sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) menetapkan Petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan.
- (2) Inspektur/Kepala SKPD/Direktur BUMD/Kepala UPT selaku Pelaksana Penanganan Pengaduan menetapkan Petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan pada masing-masing unit kerja.
- (3) Petugas pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) merupakan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan;
- (4) Petugas pelaksana pelayanan memiliki tugas :
  - a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima layanan melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;

- b. melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
- c. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
- d. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
- e. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
- f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan dan/atau Ketua Tim Pengelola Pusat Pelayanan Penanganan Pengaduan.

## **BAB IX**

### **TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN**

#### **Pasal 11**

- (1) Laporan pengaduan yang diterima oleh Petugas Pelaksana Pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Dalam menyampaikan laporan pengaduan, penerima layanan wajib melengkapi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2).
- (3) Apabila terdapat kekurangan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2), penerima layanan wajib melengkapi kekurangan tersebut dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja.
- (4) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak dipenuhi, maka laporan pengaduan dianggap dicabut oleh penerima layanan dan tidak dapat diajukan kembali dengan alasan yang sama.
- (5) Untuk penanganan pengaduan oleh P4M yang penyelesaiannya tidak memerlukan koordinasi dengan Inspektorat / SKPD / BUMD / UPT lain :
  - a. Paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, P4M selaku penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor melalui Sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;

- b. Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, P4M selaku penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor melalui Sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 9;
- (6) Untuk penanganan pengaduan oleh P4M yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi dengan Inspektorat/SKPD/BUMD/UPT lain:
- a. Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, P4M selaku penyelenggara penanganan pengaduan penerima pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor melalui Sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
- b. Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, P4M selaku penyelenggara layanan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor melalui Sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.
- (7) Standar operasional prosedur penyelesaian pengaduan pada P4M, ditetapkan oleh Ketua Tim Pengelola P4M sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (8) Standar operasional prosedur penyelesaian pengaduan pada Inspektorat / SKPD / BUMD / UPT ditetapkan oleh Inspektur / Kepala SKPD / Direktur BUMD / Kepala UPT sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB X**

### **LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN**

#### **Pasal 12**

- (1) P4M / Inspektorat / SKPD / BUMD / UPT menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Bupati selambat-lambatnya pada tanggal 15 setiap bulannya.
- (3) Form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.



**BAB XI**  
**KETENTUAN LAIN-LAIN**  
**Pasal 13**

- (1) P4M/Inspektorat/SKPD/BUMD/UPT selaku penyelenggara pelayanan mengumumkan nama Petugas Pelaksana Pelayanan, Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan, serta Sarana Pengaduan yang disediakan.
- (2) Dalam keadaan tertentu Penerima layanan selaku pelapor dapat dirahasiakan identitasnya.
- (3) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2), tidak memenuhi unsur etika, berbau SARA (Suku, Agama dan Ras) dan tidak dapat dipertanggungjawabkan.
- (4) P4M/Inspektorat/SKPD/BUMD/UPT selaku penyelenggara pelayanan dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

**BAB XII**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 14**

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

Ditetapkan di Tulungagung  
pada tanggal **01 JUN 2016**

**BUPATI TULUNGAGUNG,** 

  
**SYAHRI MULYO**

Diundangkan di Tulungagung  
pada tanggal 1 Juni 2016  
SEKRETARIS DAERAH

 **Ir. INDRA FAUZI, MM**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19590919 199003 1 006

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI TULUNGAGUNG

NOMOR : 23 Tahun 2016

TANGGAL : 01 JUN 2016

**FORM REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN**

UNIT KERJA : .....

BULAN ..... TAHUN .....

No.	Tanggal aduan masuk	Uraian aduan masuk	Tgl. Jawaban uraian	Uraian jawaban aduan	Keterangan
1					
2					
dst					

Tulungagung, (tanggal, bulan, tahun)  
Inspektur/Kepala SKPD/Direktur BUMD/Kepala UPT

Nama  
pangkat  
Nip

**BUPATI TULUNGAGUNG,**

  
**SYAHRI MULYO**