



BUPATI BANYUWANGI  
PROVINSI JAWA TIMUR  
SALINAN  
PERATURAN BUPATI BANYUWANGI  
NOMOR 14 TAHUN 2019  
TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANYUWANGI,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta untuk meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi kolusi dan nepotisme, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.
- 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 Nomor 5038);
3. 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);

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 dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Banyuwangi.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.
3. Bupati adalah Bupati Banyuwangi.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Banyuwangi.
5. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi.
6. Bagian Humas dan Protokol adalah Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Banyuwangi.
7. Bagian Organisasi adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banyuwangi.
8. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik.
11. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai dan petugas yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Asas dan prinsip penanganan pengaduan pelayanan publik merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani penyelenggara dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.

14. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
15. Petugas pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut petugas adalah petugas yang mempunyai tugas mengelola pengaduan pelayanan publik pada suatu SKPD.

## BAB II ASAS DAN PRINSIP

### Bagian Kesatu

#### Asas

##### Pasal 2

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. keprofesionalan, yaitu setiap penanganan pengaduan pelayanan publik harus diterima dan/dilaksanakan oleh pelaksana yang berkompeten di bidangnya;
- b. persamaan perlakuan, yaitu masyarakat berhak mendapat perlakuan yang sama dalam hal mengadukan pelayanan publik yang diterimanya;
- c. keterbukaan, yaitu masyarakat berhak mengakses dan memperoleh informasi mengenai penanganan pengaduan pelayanan publik dengan mudah;
- d. akuntabilitas, yaitu proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

### Bagian Kedua

#### Prinsip

##### Pasal 3

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. obyektivitas, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- b. koordinasi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. efektivitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- d. kehati-hatian, yaitu penanganan terhadap pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian.

### BAB III RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Ruang lingkup penanganan pengaduan pelayanan publik meliputi pengaduan yang terkait dengan:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. pelanggaran disiplin pegawai;
- e. pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- f. permasalahan pelayanan publik di bidang sosial, infrastruktur dan pembangunan;
- g. permasalahan pelayanan publik lainnya yang merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### BAB IV PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 5

- (1) Setiap SKPD berkewajiban menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik pada masing-masing satuan/unit kerja.
- (2) Dalam rangka menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap SKPD wajib:
  - a. menanggapi dan menindaklanjuti setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - b. menyediakan sarana dan prasarana pengaduan pelayanan publik;

- c. menugaskan petugas yang kompeten dalam mengelola pengaduan pelayanan publik;
- d. menyusun prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan publik pada satuan/unit kerjanya;
- e. mempublikasikan sarana pengaduan pelayanan publik.

## BAB V

### HAK

#### Pasal 6

- (1) Masyarakat berhak menyampaikan pengaduan pelayanan publik kepada penyelenggara dan/atau pelaksana berupa pertanyaan, permohonan, informasi, keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan publik yang diterima.
- (2) Masyarakat berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan pelayanan publik yang disampaikannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Masyarakat berhak mengetahui proses dan/atau hasil dari penanganan pengaduan pelayanan publik yang telah disampaikannya

## BAB VI

### PENYAMPAIAN PENGADUAN

#### Pasal 7

- (1) Pengaduan pelayanan publik dapat disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara melalui:
  - a. LAPOR SP4N Layanan pengaduan 1708 (SMS) dan website: <https://www.lapor.go.id>;
  - b. SMS Center: 082131545555;
  - c. Website : <http://pengaduan.banyuwangikab.go.id>;
  - d. Instagram : Banyuwangi\_kab;
  - e. Twitter : @banyuwangi\_kab;
  - f. Facebook : KabupatenBanyuwangi;
  - g. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap SKPD.
- (2) Sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. kotak/loket pengaduan;
  - b. ruang penanganan pengaduan pelayanan publik;
  - c. nomor telepon kantor;
  - d. buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (3) Kotak/loket pengaduan dan ruang penanganan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan b, ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.

BAB VII  
PETUGAS PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Setiap Kepala SKPD/Unit Pelayanan Publik menetapkan petugas.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pejabat/pegawai yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan bertanggungjawab atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta serana pengaduan pelayanan publik yang disediakan.
- (3) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
  - a menerima pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat melalui sarana yang telah disediakan;
  - b melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima;
  - c meneruskan pengaduan pelayanan publik kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
  - d mencatat hasil penyelesaian pengaduan pelayanan publik dan menyampaikannya kepada masyarakat yang bertindak sebagai pelapor;
  - e menyusun laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik;
  - f mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik kepada Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik baik secara periodik maupun insidentil apabila dibutuhkan.

BAB VIII  
SEKRETARIAT PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Guna memudahkan penanganan pengaduan pelayanan publik dibentuk Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten.
- (2) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten untuk SMS Center dan Website berkedudukan di Bagian Organisasi.
- (3) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten untuk LAPOR SP4N berkedudukan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian.
- (4) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten untuk Media Sosial (instagram, twitter dan Facebook) berkedudukan di Bagian Humas dan Protokol.

BAB IX  
MEKANISME PELAYANAN

Pasal 10

- (1) Masyarakat mengadukan permasalahan pelayanan publik yang diterimanya kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten sesuai dengan tugas dan kedudukannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.
- (2) Selain mengadukan kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten, masyarakat dapat melaporkan langsung permasalahan pelayanan publik yang diterimanya ke SKPD terkait.
- (3) Pengaduan dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima oleh Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten.
- (4) Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten mendistribusikan pengaduan kepada SKPD sesuai dengan permasalahan yang diadukan.
- (5) SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (4) merespon dan menyelesaikan pengaduan pelayanan publik yang diterima.
- (6) Jawaban atas pengaduan pelayanan publik yang diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (5), oleh SKPD disampaikan kembali kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten untuk kemudian dipublikasikan melalui sarana pengaduan pelayanan publik yang telah disediakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f.
- (7) Jangka waktu penyampaian jawaban pengaduan pelayanan publik oleh SKPD kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (6), maksimal 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan pelayanan publik diterima oleh SKPD.

BAB X  
LAPORAN

Pasal 11

- (1) Setiap SKPD berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan publik yang dikelolanya.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikirimkan kepada Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 40 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi (Berita Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2010 Nomor 32/E) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 13

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

Ditetapkan di Banyuwangi  
Pada tanggal 1 April 2019  
BUPATI BANYUWANGI

Ttd.

H. ABDULAH AZWAR ANAS

Diundangkan di Banyuwangi  
Pada tanggal 1 April 2019  
SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BANYUWANGI

Ttd.

DJADJAT SUDRADJAT

BERITA DAERAH KABUPATEN BANYUWANGI TAHUN 2019 NOMOR 14