



BUPATI BANDUNG BARAT  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI BANDUNG BARAT  
NOMOR 49 TAHUN 2019  
TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANDUNG BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka membangun kepercayaan atas pelayanan publik sesuai harapan dan tuntutan masyarakat Kabupaten Bandung Barat, perlu adanya peningkatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah;
  - b. bahwa untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik, perlu diatur penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf adan b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 4688);
  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 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) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4688);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bersih Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1813);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bandung Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2016 Nomor 9 Seri D);
11. Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Bandung Barat;
12. Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Inspektorat Daerah Kabupaten Bandung Barat.

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Bagian Kesatu Pengertian

#### Pasal 1

Dalam Peraturan ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bandung Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Bandung Barat.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bandung Barat.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
6. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Bandung Barat.
7. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disingkat Sekretariat DPRD adalah Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bandung Barat.
8. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Bandung Barat.
9. Dinas Daerah adalah Dinas Daerah Kabupaten Bandung Barat.
10. Badan Daerah adalah Badan Daerah Kabupaten Bandung Barat.
11. Kecamatan adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah yang bersifat kewilayahan yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kelurahan.
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. Pengadu adalah masyarakat yang telah memiliki kartu tanda penduduk yang telah terakreditasi atau terdaftar di data base kependudukan yang ada pada Dinas yang menyelenggarakan urusan di bidang kependudukan dan catatan sipil;
14. Penanganan pengaduan adalah bentuk penerapan pelayanan publik dari pelaksanaan pengaduan atas pengawasan masyarakat kepada Perangkat Daerah Pemerintah Daerah baik secara langsung (tatap muka), kotak pengaduan, bersurat, melalui pesan singkat dan/ atau aplikasi online E-Aegis yang dikelola oleh Pemerintah Daerah;

15. Aplikasi E-Aegis adalah aplikasi pembinaan dan pengawasan yang disediakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bandung Barat dengan cara mengakses : <http://e-aegis.bandungbaratkab.go.id/>.
16. Tim Pembina Pelayanan Pengaduan Masyarakat adalah tim yang memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
17. Petugas Administrasi adalah petugas yang melaksanakan tugas administrasi seperti surat menyurat, pencatatan, pengetikan, mengarsipkan dan tugas-tugas administrasi umum lainnya yang tujuannya adalah membantu melaksanakan kelancaran kegiatan kantor.
18. Pejabat Penghubung adalah petugas yang menginformasikan pengaduan, dan berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan.
19. Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah rincian data atau laporan akhir hitungan penanganan pengaduan.
20. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah adalah rencana keuangan pemerintah daerah yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

## BAB II

### PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 2

- (1) Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, harus dilakukan pencatatan, penatausahaan oleh setiap Perangkat Daerah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, baik secara manual atau menggunakan sistem informasi Pemerintah Daerah
- (1) Pencatatan dan penatausahaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi:
  - a. Data surat pengaduan;
  - b. Identitas pelapor;
  - c. Identitas terlapor;
  - d. Lokasi materi pengaduan; dan
  - e. Materi pengaduan.

## BAB III

### SARANA PENGADUAN

#### Pasal 3

- (1) Pengaduan disampaikan oleh masyarakat melalui beberapa sarana pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah, meliputi:
  - a. Sarana pengaduan secara langsung (tatap muka) yang didahului dengan janji temu sebelumnya;
  - b. Bersurat, yang ditujukan ke alamat Kantor Pemerintahan Daerah;
  - c. Layanan pesansingkat/SMS;
  - d. Aplikasi pengaduan online *E-Aegis* yang dikelola oleh Pemerintah Daerah.
- (2) Segala bentuk pengaduan masyarakat yang dilakukan melalui sarana yang telah disediakan

Pemerintah Daerah kandidat tidak lanjut sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.

## BAB IV PELAKSANA PENANGANAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu Tim Pembina

#### Pasal 4

- (1) Tim Pembina Pelayanan Pengaduan Masyarakat dipimpin oleh Bupati.
- (2) Dalam melaksanakan tugas pelayanan pengaduan masyarakat, tim sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terdiri dari unsur:
  - a. Unsur Sekretariat Daerah;
  - b. Unsur Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
  - c. Unsur Inspektorat Daerah;
  - d. Unsur Dinas Daerah;
  - e. Unsur Badan Daerah; dan
  - f. Unsur Kecamatan.
- (4) Tim Pembina Pelayanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

### Bagian Kedua Petugas Administrasi

#### Pasal 5

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan pengaduan masyarakat ditugaskan 2 (dua) orang petugas administrasi pada setiap Perangkat Daerah untuk mengatur pengelolaan pengaduan.
- (2) Petugas administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Pembina.
- (3) Petugas administrasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati berdasarkan usul setiap Kepala Perangkat Daerah.

### Bagian Ketiga Pejabat Penghubung

#### Pasal 6

- (1) Pada setiap Perangkat Daerah dibentuk Pejabat Penghubung penerima pengaduan yang bertanggung jawab kepada Kepala Perangkat Daerah yang bersangkutan.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menjawab pengaduan yang diarahkan oleh Petugas administrasi.

- (3) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati berdasarkan usul setiap Kepala Perangkat Daerah.

## BAB V

### TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN

#### Pasal 7

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas administrasi pada jam kerja harus diteruskan kepada pejabat penghubung untuk ditindaklanjuti paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Apabila penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak memerlukan koordinasi dengan instansi lain, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, pejabat penghubung wajib menyampaikan dan mengumumkan hasil penyelesaian pengaduan kepada pengadu melalui laman pengaduan.
- (3) Apabila penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memerlukan koordinasi antarunit kerja, paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, pejabat penghubung wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada pengadu melalui saran pengaduan yang dipilih oleh pengadu.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

## BAB VI

### LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 8

- (1) Setiap Perangkat Daerah wajib membuat laporan secara berkala setiap bulan terkait hasil penanganan pengaduan masyarakat dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bupati sebagai laporan paling lama minggu ketiga setiap bulannya.

## BAB VII

### KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 9

- (1) Koordinasi penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektorat Daerah.
- (2) Koordinasi penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui upaya sebagai berikut:
  - a. koordinasi dengan Kepala Perangkat Daerah terkait untuk menindaklanjuti pengaduan;
  - b. monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan

- c. verifikasi terhadap balasan pengaduan yang diberikan oleh Perangkat Daerah yang bersangkutan kepada pengadu.

## BAB VIII

### PENINGKATAN SUMBER DAYA

#### Pasal 10

- (1) Inspektorat Daerah selaku koordinator pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dapat mengembangkan dan meningkatkan Sumber Daya Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Peningkatan Sumber Daya Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
  - a. Bimbingan teknis kepada Petugas Administrasi, dan Pejabat Penghubung yang ditugaskan pada setiap Perangkat Daerah;
  - b. Melaksanakan sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat secara *online*;
  - c. Pembuatan Standar Operasional Prosedur pengaduan.

## BAB IX

### ANGGARAN

#### Pasal 11

Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui dokumen pelaksanaan anggaran Inspektorat Daerah.

## BAB X

### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 12

Perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah mempublikasikan sistem penanganan pengaduan dengan menyediakan dan mengumumkan secara resmi dan berkesinambungan pada tempat strategis mengenai sarana dan prasarana untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat.

## BAB XI

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bandung Barat.

Ditetapkan di Bandung Barat  
pada tanggal 15 Oktober 2019  
BUPATI BANDUNG BARAT,

ttd.

AA UMBARA SUTISNA

Diundangkan di Bandung Barat  
pada tanggal 15 Oktober 2019

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BANDUNG BARAT,

ttd.

ASEP SODIKIN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANDUNG BARAT TAHUN 2019 NOMOR 49  
SERI E