



SALINAN

BUPATI KATINGAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

PERATURAN BUPATI KATINGAN
NOMOR 8 TAHUN 2019

TENTANG

PERUBAHAN ATAS
PERATURAN BUPATI KATINGAN NOMOR 65 TAHUN 2018
TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KATINGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran, dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kapasitas Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, perlu untuk dilakukan perubahan menyesuaikan sistem informasi yang mudah diakses oleh masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b di atas, perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati Katingan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180).
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

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);
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 Tahun 2012 Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. 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);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
12. Peraturan Bupati Katingan Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Bupati Katingan Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2016 Nomor 65, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 35);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI KATINGAN TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI KATINGAN NOMOR 65 TAHUN 2018 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Katingan Nomor 65 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan (Berita Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2018 Nomor 461) diubah sebagai berikut :

1. Ketentuan Pasal 1 ditambah 3 (tiga) angka, sehingga berbunyi sebagai berikut :
 12. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR! adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan;
 13. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik;
 14. Tim Pengelola LAPOR! adalah Pembina, Penanggungjawab, Ketua, Anggota, Tim Admin dan Pejabat Penghubung yang telah dibentuk oleh Bupati.
2. Ketentuan Pasal 5 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 5

- (1) Pengaduan dari sisi penyampaian, dapat dikelompokkan dalam dua bentuk, yakni :
 - a. Pengaduan yang disampaikan secara langsung atau secara lisan;
 - b. Pengaduan yang disampaikan dengan cara tidak langsung.
 - (2) Pengaduan yang disampaikan secara langsung atau secara lisan, melalui temu muka atau tatap muka, baik kepada Pimpinan Pemerintah Daerah atau Pimpinan SOPD maupun melalui Pejabat/Petugas pengelola pengaduan masyarakat;
 - (3) Pengaduan yang disampaikan dengan cara tidak langsung, melalui surat atau media lainnya seperti kotak pengaduan, telepon, email, faksimile, SMS, media massa atau website yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Katingan.
3. Diantara Pasal 5 dan Pasal 6 disisipkan 1 (satu) pasal, yakni Pasal 5A sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 5A

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui LAPOR!;
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan;
- (3) Pemerintah Daerah dapat memiliki sarana pengaduan non elektronik seperti kotak pengaduan dan pengaduan langsung;

- (4) Pemerintah Daerah juga menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, meliputi:
 - a. Website (www.lapor.go.id);
 - b. Media sosial;
 - c. SMS;
 - d. Email;
 - e. Aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan LAPOR!-SP4N.
- (5) Setiap pengaduan yang diperoleh melalui sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus dilakukan input data ke sistem LAPOR!.

4. Ketentuan Pasal 6 ayat (4) diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

BAB VI
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN
Pasal 6

- (4) Tahapan pengelolaan pengaduan secara tidak langsung meliputi:
 - a. Pengelola wajib memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan, apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara maka berkas tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dan menginformasikannya kepada Pengadu;
 - b. Jika pengaduan tersebut tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan;
 - c. Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkap materi aduan;
 - d. Pengelola pengaduan memberikan nomor pengaduan kepada pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan.

5. Ketentuan Pasal 7 ayat (1) diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

BAB VII
PENYELESAIAN DAN PENGARSIPAN
PENGADUAN MASYARAKAT
Pasal 7

- (1) Penyelesaian pengaduan masyarakat yang dikelola, Pengelola diharapkan:
 - a. Penyelenggara yang berwenang bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan;
 - b. Penyelesaian atau solusi yang diambil harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai, dan realistis;
 - c. Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan;
 - d. Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara;
 - e. Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan;
 - f. Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya dari penyelenggara layanan;

- g. Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem LAPOR!;
 - h. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilakukan dengan cermat, cepat dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni:
 - 1. 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan;
 - 2. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan;
 - 3. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan.
 - i. Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPOR!-SP4N. Apabila pengadu menyatakan puas atas hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pelaksana dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke Perangkat Daerah/Penanggung Jawab di atasnya.
6. Ketentuan Pasal 8 ayat (2) diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

BAB VIII
PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI
Pasal 8

- (2) Laporan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk tertulis yang memuat :
 - a. sumber pengaduan;
 - b. materi pengaduan;
 - c. fakta yang ditemukan;
 - d. analisis;
 - e. kesimpulan;
 - f. saran, dan
 - g. tanggapan pengadu dalam hal Pemerintah Daerah telah memiliki sitem LAPOR!, maka laporan dapat disusun berdasarkan rekapitulasi laporan yang disediakan oleh sistem.
7. Ketentuan Pasal 11 ayat (4) diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

BAB IX
TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN
Pasal 11

- (1) Untuk mendukung kelancaran pengelolaan pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan dibentuk Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Katingan;
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah melalui SOPD yang mempunyai tugas dan fungsi menangani pengaduan masyarakat yang keanggotaannya terdiri dari pejabat/staf di lingkungan Sekretariat Daerah, SOPD dan instansi terkait;
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati Katingan;
- (4) Tim Pengelola Pengaduan Kabupaten Katingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan susunan keanggotaan sebagai berikut:

- a. Pelindung/Pembina : Bupati Katingan
 - b. Penanggung jawab : Wakil Bupati Katingan
 - c. Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan
 - d. Wakil Ketua : Pejabat Eselon II di Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.
 - e. Sekretaris : Pejabat Eselon III di Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan yang membidangi Pengaduan Masyarakat
 - f. Anggota : Pejabat atau staf di lingkungan SOPD Kabupaten Katingan.
 - g. Pengelola Pengaduan/Tim Admin : Aparatur di lingkungan SOPD Kabupaten Katingan yang menangani pengaduan masyarakat.
 - h. Pejabat Penghubung: Aparatur yang ditunjuk pada masing-masing SOPD untuk mengatur system LAPOR pada Perangkat Daerah terkait.
 - i. Tim Teknis Aplikasi : Aparatur yang ditunjuk sebagai tim teknis aplikasi LAPOR-SP4N di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.
- (5) Dalam melaksanakan tugasnya, Tim berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

Pasal II

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

Ditetapkan di Kasongan
pada tanggal, 28 Februari 2019

BUPATI KATINGAN,

ttd
SAKARIYAS

Diundangkan di Kasongan
pada tanggal, 28 Februari 2019

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KATINGAN,

ttd
NIKODEMOS

BERITA DAERAH KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2019 NOMOR 476