



**BUPATI KATINGAN  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**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, 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;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati;

- 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);

*h*  
*Pa. P J*

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 diLingkungan 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 Bupati Katingan Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. 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 PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN.**

*h*  
*A. R. L.*

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**  
**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Katingan;
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan daerah otonom;
3. Bupati adalah Bupati Katingan;
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi wewenang daerah;
5. Pengelola pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
6. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggara pelayanan publik;
7. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik;
8. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
9. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
10. Standar pelayanan adalah tolok 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;
11. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.

**BAB II**  
**MAKSUD, TUJUAN, SASARAN dan RUANG LINGKUP**  
**Pasal 2**

- (1) Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan dimaksudkan untuk memberikan panduan bagi Perangkat Daerah dalam mengelola pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing;
- (2) Pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat bertujuan untuk :
  - a. Terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik dan pendapat dari masyarakat;
  - b. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;

- c. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik;
  - d. Terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat; dan
  - e. Meningkatnya peran dan serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam rangka pelayanan pengaduan masyarakat.
- (3) Pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat ini memiliki sasaran, yakni:
- a. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku;
  - b. terciptanya koordinasi antar lembaga/instansi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
  - c. Mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Instansi Pemerintah Kabupaten Katingan;
  - d. Menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh aparatur pemerintah
- (4) Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi :
- a. Penyalahgunaan wewenang;
  - b. Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
  - c. Korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
  - d. Pelanggaran disiplin pegawai.

**BAB III**  
**MANFAAT DAN PRINSIP PENGELOLAAN PENGADUAN**  
**Pasal 3**

- (1) Manfaat pengelolaan pengaduan, antara lain:
- a. Pelaksanaan fungsi pengawasan oleh masyarakat sebagai pengawas eksternal dalam pelayanan publik;
  - b. Alat kontrol yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik di lingkungan masing-masing sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja;
  - c. Sumber informasi yang bermanfaat bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing sesuai dengan harapan, aspirasi dan keinginan masyarakat.
- (2) Prinsip pengelolaan pengaduan yaitu :
- a. Cepat dan tepat, artinya setiap laporan atau pengaduan yang diterima harus secepat mungkin ditindaklanjuti serta tepat penanganannya;
  - b. Sederhana, artinya proses penerimaan dan tindak lanjut penanganan pengaduan harus sesederhana mungkin sehingga mempermudah masyarakat untuk menyampaikan laporan atau pengaduan;
  - c. Terpadu, artinya pengelolaan pengaduan yang diterima harus ditangani secara terpadu yang dikoordinir oleh SOPD terkait yang ditunjuk;

- d. **Transparan**, artinya proses penerimaan dan tindak lanjut penanganan pengaduan harus transparan yang memberikan akses masyarakat untuk memantau tindak lanjut penyelesaiannya;
- e. **Akuntabel**, artinya pengaduan yang diterima ditindaklanjuti secara benar dan bertanggungjawab serta mampu memberikan kepastian kepada masyarakat atas tindak lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan;
- f. **Informatif**, artinya Pimpinan Pemerintah Kabupaten Katingan atau pengelola pengaduan harus menginformasikan penanganan pengaduan yang diterimanya;
- g. **Netral**, artinya tindak lanjut pengaduan yang diterima harus dilakukan secara adil, transparan serta tidak diskriminatif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**BAB IV**  
**HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENGELOLA**  
**Pasal 4**

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan Perangkat Daerah yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Perangkat Daerah;
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, pengelola wajib:
  - a. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan;
  - b. Mensosialisasikan mekanisme dan pengelolaan pengaduan;
  - c. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  - d. Menyalurkan pengaduan kepada Perangkat Daerah yang berwenang;
  - e. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
  - f. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.
- (3) Pengelola wajib memberikan pelayanan dengan:
  - a. empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
  - b. cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya;
  - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;
  - d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
  - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
  - f. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.
- (4) Dalam melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat, Pengelola dilarang:
  - a. menggunakan fasilitas sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
  - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.
- (5) Dalam hal diperlukan atau pengadu meminta perlindungan, pimpinan penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan, dan perlindungan tersebut dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu;

- e. Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu, yang terdiri dari nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan;
  - f. Apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan yang tersedia.
- (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 menyebut 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 7 hari kerja sejak pengaduan diterima;
  - d. Pengelola pengaduan memberikan nomor pengaduan kepada pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan;
  - e. Penyelenggara wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.

**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;
  - g. Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan;
- (2) Pengarsipan Pengaduan :
- a. Dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan;
  - b. Pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (softcopy). Apabila terdapat data hardcopy wajib diubah menjadi data softcopy dan disimpan dalam database;
  - c. Pengelola pengaduan wajib mempublikasikan jumlah, dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.

- (6) Penyelenggara atau atasan dari pihak yang diadukan wajib memperlakukan pihak yang diadukan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai proses pembuktian selesai.

**BAB V**  
**BENTUK DAN SARANA PENGADUAN MASYARAKAT**  
**Pasal 5**

Pengaduan dari sisi penyampaian, dapat dikelompokkan dalam dua bentuk, yakni :

- a. 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;
- b. 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.

**BAB VI**  
**MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN**  
**Pasal 6**

- (1) Pemerintah Kabupaten Katingan dalam melakukan pengelolaan pengaduan, meliputi tahapan:
  - a. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
  - b. Penelaahan dan pengklasifikasi, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
  - c. Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal ini substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
  - d. Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.
- (2) Tahapan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
  - a. Pengelolaan pengaduan secara langsung atau pengaduan secara lisan;
  - b. Pengelolaan pengaduan secara tidak langsung.
- (3) Tahapan pengelolaan pengaduan secara langsung atau secara lisan, meliputi :
  - a. Pengelola menerima pengadu di tempat Penyelenggara;
  - b. Pengelola wajib merahasiakan identitas pengadu;
  - c. Pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan dan memberikan tanggapan/respon secara langsung;
  - d. 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;

*h*  
*M. P. L.*

**BAB VIII**  
**PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI**  
**Pasal 8**

- (1) Laporan penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat dilaporkan kepada Bupati, dan juga disampaikan kepada Gubernur Kalimantan Tengah minimal 1 (satu) kali setiap tahun, atau sewaktu-waktu diperlukan;
- (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; dan
  - f. saran.
- (3) Sistematika laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati ini.

**Pasal 9**

- (1) Bupati Katingan melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan, secara berkala dan mengevaluasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan meliputi jumlah dan jenis pengaduan, penyebab dan penyelesaian pengaduan;
- (2) Bupati Katingan secara bertahap melakukan penyempurnaan terhadap sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang terdapat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan;
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

**Pasal 10**

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- (3) Penilaian kinerja pengelolaan pengaduan dilaksanakan dalam rangka penilaian kinerja pelayanan publik secara menyeluruh.

**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.

**BAB X**  
**PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**  
**Pasal 12**

- (1) Bupati Katingan melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan;
- (2) Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi bimbingan, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta pemberian pedoman;
- (3) Bupati Katingan menyusun road map pengembangan sistem pengelolaan pengaduan.

**BAB XI**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 13**

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

Ditetapkan di Kasongan  
pada tanggal 27 Desember 2018  
BUPATI KATINGAN,



*[Signature]*  
SAKARIYAS

Diundangkan di Kasongan  
pada tanggal 27 Desember 2018  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN,



NIKODEMUS  
BERITA DAERAH KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2018 NOMOR 461

*[Handwritten mark]*

**PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN BUPATI KATINGAN  
NOMOR 65 TAHUN 2018**

**TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN**

**I. UMUM**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan. penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Disamping itu sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dalam hal ini diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang perlu ditindaklanjuti oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai koordinasi, pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

**II. PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1

Cukup Jelas

Pasal 2

Cukup Jelas

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

Cukup Jelas

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6

Cukup Jelas

Pasal 7

Cukup Jelas

Pasal 8

Cukup Jelas

Pasal 9

Cukup Jelas

Pasal 10

Cukup Jelas

Pasal 11

Cukup Jelas

Pasal 12

Cukup Jelas

Pasal 13

Cukup Jelas

**TAMBAHAN BERITA DAERAH KABUPATEN KATINGAN NOMOR 1**

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

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Pendaftaran : .....

Nama : .....  
Alamat : .....  
Pekerjaan : .....  
Nomor Telepon/E-mail : .....  
Rincian Pengaduan : .....  
.....  
.....  
.....  
.....

Kasongan, ....., 20....

Petugas Pelayanan Publik  
(Penerima Pengaduan Pelayanan)

Pelapor  
(Masyarakat yang mengadu)

(.....)  
Nama dan Tanda Tangan

(.....)  
Nama dan Tanda Tangan

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

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

TANDA BUKTI  
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Telah terima dari penggunaan layanan publik :  
Pemberitahuan pengaduan :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Kasongan, ..... 20....  
Yang menerima,

(.....)  
Nama dan NIP



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

SISTEMATIKA LAPORAN HASIL  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

---

DAFTAR ISI

BAB I	:	RINGKASAN HASIL PENGADUAN
BAB II	:	URAIAN HASIL PENGADUAN
		1. UMUM
		2. SUMBER PENGADUAN
		3. MATERI PENGADUAN
		4. FAKTA YANG DITEMUKAN
		5. ANALISIS
BAB III	:	KESIMPULAN
BAB IV	:	SARAN

LAMPIRAN

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

Mengetahui :  
Kepala SOPD terkait,  
  
(.....)

Kasongan, ..... 20...  
Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan,  
1. ....  
2. ....  
3. ....  
4. ....