



BUPATI KEPULAUAN TANIMBAR

PROVINSI MALUKU

PERATURAN BUPATI KEPULAUAN TANIMBAR

NOMOR **26** TAHUN 2019

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KEPULAUAN TANIMBAR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dibidang pengaduan, kebijakan dan laporan layanan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan guna mewujudkan pelayanan yang transparan dan akuntabel maka diperlukan sistem pengelolaan penanganan pengaduan yang efektif dan efisien;
 - b. bahwa Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal dan 34 Tahun 2017, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tenggara Barat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu (DPMPTSP) mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan perizinan & non perizinan sesuai kewenangan Kabupaten.
 - c. bahwa untuk optimalisasi penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu pengaturan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

JK

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 46 Tahun 1999 tentang Pembentukan Provinsi Maluku Utara, Kabupaten Buru dan Kabupaten Maluku Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3961);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
4. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembara Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

Ja

10. 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);
11. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Nama Kabupaten Maluku Tenggara Barat Menjadi Kabupaten Kepulauan Tanimbar Di Propinsi Maluku (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6304);
15. Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
16. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor Per.05.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Bagi Instansi Pemerintah;
19. Peraturan Kepala BKPM Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2015 Tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal;

Ja

20. Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Barat Nomor 15 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Barat Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
22. Peraturan Daerah Maluku Tenggara Barat Nomor 43 Tahun 2018 Tentang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah;
23. Peraturan Bupati Maluku Tenggara Barat Nomor 42 Tahun 2015, tentang Petunjuk Pelaksanaan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal;
24. Peraturan Bupati Maluku Tenggara Barat Nomor 34 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tenggara Barat;
25. Peraturan Bupati Maluku Tenggara Barat Nomor 62 Tahun 2018, tentang Pembentukan Satuan Tugas Percepatan Pelaksana Berusaha Kabupaten Maluku Tenggara Barat;
26. Peraturan Bupati Maluku Tenggara Barat Nomor 24 Tahun 2018, tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Fasilitas Penanaman Modal kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tenggara Barat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan **PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kepulauan Tanimbar.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah.
3. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Tanimbar.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah OPD Penyelenggara Pelayanan Perizinan Satu Pintu.

5. Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Tanimbar.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan Non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu di Kabupaten Kepulauan Tanimbar.
8. Pengawasan Fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah, yang dilaksanakan terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
9. Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada aparatur pemerintah yang berkepentingan, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik langsung maupun melalui media komunikasi.
10. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi kepada Pemerintah (DPMPTSP) sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
11. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur Negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

12. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
13. Pengelolaan Pengaduan adalah proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan.
14. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
15. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan secara tertulis atau media komunikasi lainnya kepada DPMPTSP dan dalam hal pelapor mewakili kelompok, perlu didukung dengan surat kuasa/keterangan tentang kedudukannya.
16. Tindak lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan DPMPTSP dalam hal ini Bidang Pengaduan Kebijakan dan Laporan Layanan DPMPTS atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadakan oleh masyarakat.
17. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kepulauan Tanimbar.

Pasal 2

- (1) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi DPMPTSP dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat agar lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan.

JR

- (3) Sasaran Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ini meliputi:
- a. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggung jawabkan.
 - b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat
 - c. terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan
 - d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan control sosial terhadap pelaksanaan pelayanan public.

BAB II

RUANG LINGKUP DAN PRINSIP

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat yang diterima DPMPTS, yang disampaikan secara langsung dan tidak langsung, baik lisan maupun tulisan melalui media komunikasi secara jelas dan bertanggung jawab.

Pasal 4

Penanganan pengaduan masyarakat harus dikelola sesuai dengan prinsip, sebagai berikut :

- a. obyektif, kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan.
- b. koordinatif, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- c. tidak diskriminatif, penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak diperkenankan dilakukan berdasarkan pertimbangan suku, agama, ras, etnis, jenis usaha, klasifikasi usaha dan pertimbangan lainnya yang bersifat subjektif.
- d. tanpa pamrih, penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tidak mengharapkan dan menerima imbalan dalam bentuk apapun.

JW

- e. Menghindarkan konflik kepentingan, penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tidak punya hubungan kekerabatan, kekeluargaan berdasarkan hubungan darah atau perkawinan sampai dengan derajat ketiga.
- f. Efektif dan efisien, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- g. Akuntabel, proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku.
- h. Transparan, hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

BAB III

MATERI PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Materi pengaduan masyarakat antara lain meliputi :

- a. Identitas Pelapor
- b. Prosedur pengelolaan pengaduan
- c. Penentuan pelaksana pengelola pengaduan
- d. Prioritas penyelesaian pengaduan
- e. Pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana
- f. Rekomendasi pengelolaan pengaduan
- g. Penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait
- h. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan
- i. Dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan

BAB IV

PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima harus dilakukan penatausahaan oleh unit kerja masing-masing dengan tahapan sebagai berikut :

JK

- a. Pencatatan, dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, baik secara manual atau menggunakan sistem aplikasi yang dimiliki.
- b. Penelaahan, dilaksanakan setelah pengaduan dicatat dan dikelompokkan berdasarkan jenis masalah.
- c. Penyaluran dan penyelesaian, dilaksanakan setelah pengaduan ditelaah dan penyaluran disesuaikan dengan jenis pelanggaran yang dilakukan.
- d. Pengarsipan, dilaksanakan sesuai dengan standar buku pengarsipan.

Pasal 7

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf a meliputi :
 - a. Data surat pengaduan
 - b. Identitas pelapor
 - c. Lokasi materi pengaduan
 - d. Materi pengaduan
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf b dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, meliputi :
 - a. Penyalahgunaan wewenang
 - b. Pelayanan masyarakat
 - c. Korupsi/pungutan liar
 - d. Kepegawaian/ketenagakerjaan
 - e. Pertanahan
 - f. Hukum/peradilan dan Hak Asasi Manusia
 - g. Kewaspadaan nasional
 - h. Tatalaksana pemerintahan/birokrasi
 - i. Lingkungan hidup
 - j. Lain-lain
- (3) Penyaluran dan penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c disesuaikan dengan kelompok/jenis masalah, ditujukan kepada :
 - a. Aparatur Pengawasan Fungsional untuk masalah penyalahgunaan wewenang, indisipliner termasuk sikap arogansi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, korupsi - kolusi - nepotisme, pemborosan/manipulasi keuangan Negara atau sumber daya lainnya.

- (4) Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran dan/atau lampiran, maka unit kerja/penerima wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas sesuai dengan mekanisme dan proses yang ditetapkan
- (5) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.

BAB V

PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 8

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima, setelah dicatat, ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, kemudian dikategorikan apakah berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan, yang selanjutnya mencari bukti mengenai kebenarannya.
- (2) Pembuktian kebenaran atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dilakukan dengan cara sebagai berikut :
 - a. Konfirmasi dan klarifikasi
 - b. Penelitian/pemeriksaan
 - c. Pelaporan hasil penelitian/pemeriksaan
- (3) Konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan dengan tahapan
 - a. Mengidentifikasi terlapor
 - b. Mencari informasi dan sumber lain sesuai dengan pengaduan
 - c. Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung
- (4) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan dengan tahapan :
 - a. Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggung jawabkan.
 - b. Perumusan fakta berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c. Penjelasan yang dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media masa lainnya.

Ja

- (5) Penelitian/pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b setidaknya mencakup kegiatan sebagai berikut:
 - a. Dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan
 - b. Hasil penelitian/pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan kepada kepala DPMPSTSP melalui bidang pengaduan.
- (6) Pemeriksaan materi pengaduan wajib berpedoman pada prinsip independensi, nondikriminasi dan tidak memungut biaya.
- (7) Pelaporan Hasil Penelitian/pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, dilaksanakan oleh pejabat yang berwenang atau Tim yang dibentuk oleh Kepala DPMPSTSP penerima pengaduan untuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi dan penelitian/pemeriksaan terhadap pelapor.
- (8) Laporan hasil penelitian/pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan penelitian dengan pendukung serta saran tindak lanjut.

BAB VI

TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Tindak Lanjut Hasil Penelitian/Pemeriksaan

Pasal 9

Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor terbukti atau tidak terbukti kebenarannya maka kepala DPMPSTSP atau pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor

Pasal 10

Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat segera ditindaklanjuti sesuai dengan standar operasional yang berlaku antara lain :

- a. Tindakan administratif
- b. Tindakan gugatan perdata
- c. Tindakan pengaduan perbuatan pidana
- d. Tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan
- e. Tindakan penyempurnaan administrasi

Pasal 11

Batas waktu penyelesaian pengaduan masyarakat paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima dan diverifikasi

Bagian Kedua

Pendayagunaan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Hasil tindak lanjut pengawasan penanganan pengaduan masyarakat dapat didayagunakan oleh Kepala DPMPTSP, antara lain :

- a. Menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat serta mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis oleh masyarakat
- b. Mengukur dan mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.
- c. Membangun citra aparatur pemerintah daerah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
- d. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah daerah dan pencegahan terhadap praktik korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik.
- e. Membangun kepekaan dan meningkatkan efektivitas fungsi manajerial dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah daerah.
- f. Mengefektifkan fungsi pengawasan fungsional dan pengawasan internal.
- g. Menegakkan hukum dan keadilan serta tertib, proposional dan demokratis.

Bagian Ketiga

Pemantauan dan Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 13

(1) Untuk mengefektifkan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, dapat dilakukan :

- a. Secara langsung, melalui :

1. Rapat koordinasi
2. Survei lapangan
- b. Secara tidak langsung, melalui :
 1. Komunikasi elektronik (SMS Gateway dan Call Centre)
 2. Surat menyurat
- (2) Untuk mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat, dapat dilakukan secara :
 - a. Internal, yaitu :
 1. Antar Pejabat di lingkungan DPMPTSP
 2. Bidang Penanganan Pengaduan, Kebijakan dan Laporan Layanan DPMPTSP
 - b. Eksternal, yaitu :
 1. Antar pejabat pengawasan fungsional
 2. Dinas Teknis Pembina pelayanan publik
 3. Satuan Tugas Percepatan Pelaksana Berusaha
 4. Pejabat pengawasan fungsional dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan lain

BAB VII
PELAPORAN
Pasal 14

- a) Kepala DPMPTSP, menyampaikan laporan semesteran dan tahunan secara berjenjang terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat pada pelayanan publik.
- b) Pengaduan masyarakat yang menjadi perhatian masyarakat luas, Bidang Pengaduan, kebijakan dan Pelaporan layanan DPMPTSP dapat melaporkan sewaktu-waktu terkait penyelesaian pengaduan

BAB VIII
PEMBIAYAAN
Pasal 15

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kepulauan Tanimbar.

JW

BAB IX
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 16

1. Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara online dan dilaksanakan paling lambat Tahun 2020
3. Peningkatan kompetensi SDM yang menangani pengaduan dapat dilakukan melalui pemberian pendidikan dan pelatihan yang sesuai

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

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

Ditetapkan di : Saumlaki
pada tanggal : 7 Agustus 2019

BUPATI KEPULAUAN TANIMBAR

PETRUS FATLOLON

Diundangkan di : Saumlaki
pada tanggal : 8 Agustus 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR,


PITERSON RANGKORATAT