



**BUPATI SUKABUMI
PROVINSI JAWA BARAT**

PERATURAN BUPATI SUKABUMI

NOMOR 52 TAHUN 2014

TENTANG

**PEDOMAN UMUM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUKABUMI,

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (2) huruf b, Pasal 14 huruf d, Pasal 18 huruf c, Pasal 23 ayat (4) huruf e, Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan, menyediakan sarana pengaduan, dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa pengaduan merupakan sarana untuk menjamin akses dan partisipasi masyarakat dalam mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah, sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas, wajar, dan adil;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara tanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

2. Undang...

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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara 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 Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
12. Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sukabumi (Lembaran Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2012 Nomor 21) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sukabumi (Lembaran Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2014 Nomor 10);

MEMUTUSKAN

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sukabumi.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Sukabumi.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sukabumi.
6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah OPD Pemerintah Kabupaten Sukabumi yang terdiri dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD, meliputi sekretariat daerah, sekretariat DPRD, inspektorat, badan perencanaan pembangunan daerah, dinas daerah, lembaga teknis daerah, lembaga lain, kecamatan, dan kelurahan.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah BUMD Pemerintah Kabupaten Sukabumi.
8. 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.
9. Pembina Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten yang selanjutnya disebut Pembina adalah Bupati Sukabumi.
10. Penanggung Jawab Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten yang selanjutnya disebut Penanggung Jawab adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sukabumi.
11. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah SKPD, BUMD, lembaga independen dan badan hukum yang dibentuk berdasarkan undang-undang yang semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi.

12. Pelaksana ...

12. Unit Kerja Pelayanan Publik yang disingkat UKPP adalah penyelenggara atau unit kerja pada penyelenggara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi.
13. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. 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.
15. Pengadu adalah seluruh pihak yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
16. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
17. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
18. Unit Pengaduan Pelayanan Publik Daerah selanjutnya disingkat UP3D adalah unit kerja non struktural yang mengelola pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Sukabumi.
19. Unit Pengaduan Pelayanan Publik selanjutnya disingkat UP3 adalah unit kerja struktural/non struktural pada Penyelenggara/UKPP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi.
20. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
21. Pengelola pengaduan yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara/UKPP untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan publik.
22. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

23. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
24. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Daerah yang selanjutnya disebut SP4D adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara/UKPP dalam kerangka Sistem Informasi Pelayanan Publik.
25. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
26. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
27. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
28. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
29. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.
30. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan/ data/ dokumen/ bukti-bukti mengenai permasalahan yang diajukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
31. Audit adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
32. Terlapor adalah pejabat penyelenggara/pengelola atau kelompok masyarakat yang melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
33. Aparat Pengawas Intern Pemerintah, yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan pemerintahan termasuk Satuan Pengawasan Intern (SPI) BUMD, lembaga independen dan badan hukum yang dibentuk berdasarkan undang-undang yang semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi.

34. Pemeriksaan

34. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
35. Status Selesai adalah apabila UKPP telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
36. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
37. Etika pengaduan pelayanan publik adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur sikap, tindakan ucapan dan perilaku bagi penyelenggara/UKPP dan pengelola pengaduan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Maksud ditetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat ini adalah:

- a. memberikan panduan kepada Penyelenggara/UKPP dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh seluruh pihak baik warga negara, penduduk, orang perseorangan termasuk yang berkebutuhan khusus, kelompok maupun badan hukum;
- b. membangun SP4D yang terintegrasi; dan
- c. sinkronisasi dan bahan integrasi dengan SP4N.

Pasal 3

Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat ini adalah:

- a. penyelenggara/UKPP dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- a. penyelenggara/UKPP dapat memberikan akses yang luas untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
- b. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Government*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
- c. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bagian Kedua

Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup pengaturan dalam pedoman ini, meliputi:

- a. prinsip ...

- b. prinsip dan asas penanganan pengaduan;
- c. pengadu, bentuk dan materi pengaduan;
- d. kelembagaan, sumber daya manusia, dan sarana pengaduan pelayanan publik;
- e. mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- f. etika pengaduan pelayanan publik;
- g. perlindungan terhadap pelapor dan terlapor serta penyelesaian perselisihan;
- h. partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- i. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan; dan
- j. pembinaan, pengawasan, pelaporan dan penilaian kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik terintegrasi.

BAB III

PRINSIP DAN ASAS PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Prinsip Penanganan Pengaduan

Pasal 5

- (1) Setiap UKPP wajib menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan “*no wrong door policy*”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada yang berwenang menangani.
- (2) Setiap UKPP dan pejabat yang berwenang, wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan setiap pengaduan sesuai substansi materi pengaduan.
- (3) Penyelesaian setiap pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sesuai dengan hirarki kewenangan sampai pengaduan berstatus selesai ditangani.

Bagian Kedua

Asas Penanganan Pengaduan

Pasal 6

Penanganan Pengaduan Masyarakat berasaskan:

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;

d. efektifitas

- d. efektifitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. keberhasilan, yaitu menjaga keberhasilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB IV

PENGADU, BENTUK DAN MATERI PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengadu

Pasal 7

Pengadu adalah:

- a. seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik; dan
- b. individu yang memiliki keterbatasan fisik (*disable citizen*), antara lain: tuna netra, tuna rungu dan tuna daksa;

Bagian Kedua

Bentuk Pengaduan

Pasal 8

- (1) Bentuk pengaduan masyarakat terdiri dari:
 - a. pengaduan langsung; dan
 - b. pengaduan tidak langsung.
- (2) Bentuk pengaduan langsung, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah pengaduan yang disampaikan secara lisan, termasuk melalui telepon.
- (3) Bentuk pengaduan tidak langsung, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, adalah pengaduan yang disampaikan melalui:
 - a. kotak pengaduan;
 - b. surat;
 - c. faximile; dan
 - d. pemanfaatan media teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Bagian Ketiga...

Bagian Ketiga
Materi Pengaduan

Pasal 9

- (1) Materi pengaduan meliputi kebijakan pelayanan publik dan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Berdasarkan materi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengaduan dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
 - a. pengaduan berkadar pengawasan; dan
 - b. pengaduan berkadar bukan pengawasan.
- (3) Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau ketidak sesuaian terhadap kebijakan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan/atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur/pelaksana pelayanan publik, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara/daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat/publik.
- (4) Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik dan masukan yang konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat/publik.

BAB V

KELEMBAGAAN, SUMBER DAYA MANUSIA DAN SARANA
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembentukan Kelembagaan

Pasal 10

- (1) Pada tingkat kabupaten dibentuk UP3D yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- (2) UP3D sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah lembaga non struktural yang dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah.
- (3) UP3D sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas mengelola pengaduan tingkat daerah dan mengkoordinasikan UP3 pada penyelenggara/UKPP.

Pasal 11

- (1) Pada setiap penyelenggara/UKPP wajib membentuk UP3.
- (2) UP3 sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas mengkoordinasikan dan mengelola pengaduan pada tingkat penyelenggara/UKPP.
- (3) UP3 sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibentuk melalui pola:
 - a. lembaga non struktural yang melekat pada fungsi organisasi yang ada dan ditempatkan pada kesekretariatan atau bidang atau seksi tertentu sesuai tugas pokok, fungsi dan kewenangan; dan
 - b. terstruktur dalam organisasi tertentu disesuaikan dengan kebutuhan dan beban kerja penyelenggara/UKPP.
- (4) Pembentukan unit penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara/UKPP;
- (5) Pembentukan unit penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur Organisasi Perangkat Daerah.

Bagian Kedua

Sumber Daya Manusia Pengelola Pengaduan

Pasal 12

- (1) Setiap pimpinan penyelenggara/UKPP wajib menunjuk dan menugaskan pejabat/pegawai yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berasal dari lingkungan penyelenggara/UKPP yang diangkat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengelola sebagaimana maksud pada ayat (2) dapat berasal dari pejabat struktural atau fungsional/fungsional umum yang memiliki kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam hal penyelenggara merupakan korporasi atau badan hukum lain, jabatan pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggara/UKPP wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola.
- (6) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), termasuk pengembangan kapasitas dan kompetensi pengelola.

Bagian Ketiga ...

Bagian Ketiga
Sarana Pengaduan Masyarakat

Pasal 13

- (1) Penyelenggara/UKPP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa:
 - a. tempat/ruangan;
 - b. kotak pengaduan;
 - c. formulir pengaduan; dan
 - d. alat tulis; dan/atau
- (3) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, merupakan sarana minimal yang wajib dimiliki UKPP untuk pengelolaan pengaduan secara tidak langsung.
- (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, merupakan sarana minimal yang wajib dimiliki UKPP untuk pengelolaan pengaduan secara langsung.
- (5) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - c. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (6) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, wajib diisi oleh pengadu.
- (7) Dalam hal pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, pengelola wajib membantu mengisi formulir.

Pasal 14

Untuk menjamin akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, penyelenggara/UKPP dapat mengembangkan sarana pengaduan secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), seperti : pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), media penyiaran atau jejaring sosial dan sejenisnya.

Pasal 15

- (1) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan Pasal 14, harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/ atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.

(2) Sarana ...

- (3) Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dan Pasal 13, agar memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus/kelompok masyarakat rentan.

BAB VI

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pengelolaan Pengaduan

Pasal 16

- (1) Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan oleh penyelenggara/UKPP dan pengelola.
- (2) Dalam rangka pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara/UKPP wajib menyusun alur, standar operasional prosedur dan standar pelayanan pengelolaan pengaduan berdasarkan fungsi dan sumber daya unit kerja pelayanan publik.

Bagian Kedua

Mekanisme

Pasal 17

Mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik, meliputi:

- a. penerimaan pengaduan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan;
- b. pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
- c. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi;
- d. pemberian tanggapan awal;
- e. penyaluran pengaduan, yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
- f. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan; dan
- g. pengarsipan.

Paragraf 1

Penerimaan Pengaduan

Pasal 18

- (1) Penerimaan Pengaduan Langsung kepada Penyelenggara, meliputi:
 - a. pengelola ...

- a. pengelola menerima pengadu di tempat Penyelenggara;
 - b. mencatat Identitas pengadu dan dijamin kerahasiaannya;
 - c. pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
 - d. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan.
 - e. apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada Pengadu.
 - f. pengelola melakukan pencatatan.
- (2) Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung kepada Penyelenggara, sebagai berikut:
- a. pengelola menerima pengadu melalui sarana pengaduan tidak langsung;
 - b. mencatat Identitas Pengadu dan dijamin kerahasiaannya;
 - c. apabila pengaduan tersebut tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan;
 - d. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan.
 - h. apabila substansi pengaduan di luar kewenangan Penyelenggara, maka pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada Penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu; dan
 - i. Pengelola melakukan pencatatan.

Paragraf 2

Pencatatan dan Pemberian Tanggapan Awal

Pasal 19

- (1) Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan yang berlaku dengan cara manual atau menggunakan sistem aplikasi komputer yang disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.
- (2) Pengelola memberikan nomor pengaduan pengadu untuk memantau status penyelesaian pengaduan dan menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan.
- (3) Pengaduan yang diterima secara langsung, tertulis/surat, dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut:
 - a. data surat pengaduan, meliputi :
 - 1. nomor agenda;
 - 2. tanggal pengaduan;
 - 3. kadar pengaduan; dan
 - 4. hal/materi Pengaduan.

b. identitas ...

- b. identitas pelapor, meliputi:
 - 1. nama;
 - 2. alamat; dan
 - 3. pekerjaan;
- c. identitas terlapor, meliputi:
 - 1. nama;
 - 2. nip;
 - 3. alamat;
 - 4. jabatan; dan
 - 5. instansi terlapor.
- d. lokasi kasus, meliputi:
 - 1. UKPP;
 - 2. alamat lengkap UKPP; dan
 - 3. lokasi lain terjadinya kasus (Kp./Jl./Desa/Kelurahan/
Kecamatan/ Kabupaten).

Pasal 20

Pengelola memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima dan berkas lengkap.

Paragraf 3

Penelaahan dan Pengklasifikasian

Pasal 21

- (1) Pengelola menelaah, mengidentifikasi dan mengklasifikasi pengaduan berdasarkan substansi dan materi pengaduan dan pengklasifikasinya dilakukan pengelola berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 Peraturan Bupati ini.
- (2) Pemeriksaan dan pembuktian atas kebenaran pengaduan yang berkadar bukan pengawasan tidak wajib dilaksanakan.
- (3) Pemeriksaan dan pembuktian atas kebenaran pengaduan yang berkadar pengawasan wajib dilaksanakan, melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut:
 - a. telaahan lanjutan, dilakukan sebagai berikut :
 - 1. mempelajari dan merumuskan permasalahan;
 - 2. pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus-kasus yang signifikan; dan
 - 3. merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.
 - b. konfirmasi, dilakukan sebagai berikut:
 - 1. mengidentifikasi terlapor; dan
 - 2. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.

c. klarifikasi ...

- c. klarifikasi, dilakukan sebagai berikut:
1. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
 2. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada perundang-undangan yang berlaku; dan
 3. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.
- (4) Hasil dari telaahan lanjutan, konfirmasi, dan klarifikasi pengaduan masyarakat adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang dilaporkan.
- (5) Apabila hasilnya menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka UP3 agar menginformasikan hasilnya kepada pelapor, SKPD terkait dan Pembina melalui Penanggung Jawab.
- (6) Apabila hasilnya menyatakan harus dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam, maka penyelenggara/UKPP dan UP3 dapat menyampaikan pengaduan dimaksud kepada APIP dan SKPD terkait untuk dilakukan penanganan secara teknis, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a. kegiatan pemeriksaan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan ahli dan atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan;
 - b. pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara:
 1. menyusun/menentukan tim pemeriksa yang berkompeten; dan
 2. menyusun program kerja pemeriksaan, yang meliputi:
 - a) penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan yang permasalahan yang diadukan;
 - b) menentukan metode atau prosedur pemeriksaan;
 - c) menentukan waktu dan lokasi yang diperlukan;
 - d) menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan;
 - e) menentukan keabsahan dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh; dan
 - f) merumuskan hasil pemeriksaan.
 - c. terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting dan strategis perlu dilakukan penanganan lintas instansi dengan membentuk tim gabungan yang terdiri dari unsur skpd terkait.

Paragraf 4

Penyaluran

Pasal 22

- (1) Penyaluran pengaduan dilakukan untuk meneruskan pengaduan dan penyelesaiannya kepada penyelenggara/UKPP lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
- (2) Penyelenggara/UKPP lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Penyelenggara/UKPP induk dari Penyelenggara/UKPP penerima pengaduan atau Penyelenggara/UKPP lain di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi sesuai kewenangannya.

Paragraf 5

Penyelesaian pengaduan

Pasal 23

- (1) Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Penyelesaian pengaduan dapat berupa solusi dan/atau rencana perbaikan pelayanan serta menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan
- (3) Penyelenggara/UKPP wajib menunjuk pelaksana yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tindak lanjut pengaduan yang diterima di lingkungan kerjanya.
- (4) Penyelenggara/UKPP dan pengelola wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggara/UKPP dan pengelola wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.

Pasal 24

- (1) Pengaduan dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan.
- (3) Penyelenggara/UKPP dan pengelola wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 90 (sembilan puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Pasal 25 ...

Pasal 25

- (1) Penyelesaian penanganan pengaduan pelayanan publik yang berkadar pengawasan, dilaksanakan oleh APIP dan Penyelenggara/UKPP sesuai kewenangannya, apabila pengaduan diterima secara langsung maupun tidak langsung oleh Penyelenggara/UKPP.
- (2) Penyelesaian penanganan pengaduan pelayanan publik yang berkadar pengawasan dilaksanakan langsung oleh APIP, apabila pengaduan diterima secara langsung maupun tidak langsung oleh APIP yang tembusannya/penyaluran tindak lanjut disampaikan kepada Penyelenggara/UKPP.
- (3) Penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat yang berkadar bukan pengawasan, dilaksanakan oleh Penyelenggara/UKPP secara berjenjang berdasarkan hirarki kewenangan yang dimilikinya.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat yang bersifat strategis untuk perkembangan pemerintahan, pembangunan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta tindak lanjut hasil pengawasan/rekomendasi ombudsman dilaksanakan oleh UP3D.

Pasal 26

- (1) Status pengelolaan pengaduan:
 - a. status diproses;
 - b. status disalurkan;
 - c. status selesai.
- (2) Status sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diterbitkan oleh:
 - a. penyelenggara/UKP penerima pengaduan;
 - b. penyelenggara/UKP penerima penyaluran pengaduan;
 - c. APIP; dan
 - d. pemerintah daerah melalui UP3D untuk pengaduan yang bersifat strategis.

Paragraf 6

Pengarsipan

Pasal 27

- (1) Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, penyelenggara/UKPP/pengelola/pejabat terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

(2) Arsip...

- (2) Arsip-arsip pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan aman.

Pasal 28

- (1) Pengarsipan dokumen pengaduan dilakukan dalam bentuk data manual (*hardcopy*) dan elektronik (*softcopy*).
- (2) Data manual (*hardcopy*) wajib diubah menjadi data elektronik (*softcopy*) yang disimpan dalam *database*.
- (3) Untuk kepentingan keamanan, dokumen dan pelaporan pengaduan diupayakan disimpan dengan menggunakan fasilitas elektronik/digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan.
- (4) UP3 dan UP3D wajib mempublikasikan jumlah, dan penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.
- (5) Permintaan informasi dari pihak lain yang tidak terkait, dapat diberikan informasi hanya berupa data statistik dan penanganan yang bukan substansi.

BAB VII

ETIKA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Nilai-Nilai Dasar Pengelola Pengaduan

Pasal 29

Pengelola wajib menjunjung tinggi nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- a. berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan;
- b. integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; dan
- d. inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

Bagian Kedua

Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 30

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh penyelenggara.

(2) Dalam ...

- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara/UKPP wajib:
- a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
 - b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
 - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Bagian Ketiga

Kewajiban dan Larangan Bagi Pengelola

Pasal 31

- (1) Pengelola, wajib:
- a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor, dan terlapor;
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang terkait dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas jabatan; dan
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas jabatan.
- (2) Pengelola, dilarang:
- a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun, selain pejabat yang diberi kewenangan; dan
 - e. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

BAB VIII

PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR DAN TERLAPOR SERTA
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Pasal 32

- (1) Selama proses pembuktian pengaduan, Pemerintah Daerah wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar baik kepada pelapor maupun terlapor.
- (2) Perlindungan terhadap pelapor dilaksanakan sebagai berikut :
 - a. pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah selama proses pembuktian pengaduan masyarakat tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. pelapor yang memberikan informasi adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang pengaduannya belum ditangani oleh Aparat Penegak Hukum, pelapor diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas pelapor; dan
 - c. apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh Aparat Penegak Hukum dan pelapor dijadikan saksi, maka pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.
- (3) Perlindungan terhadap terlapor, dilaksanakan sebagai berikut :
 - a. Pemerintah Daerah atau Pejabat yang berwenang wajib memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat; dan
 - b. Pemerintah Daerah atau pejabat yang berwenang wajib memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

Pasal 33

- (1) Penyelesaian perselisihan dibidang pengaduan pelayanan publik antara pihak terlapor atau pemerintah daerah dengan pengadu selaku pelapor diselesaikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal ada pihak-pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dirugikan secara material dan non material dalam perselisihan pelayanan publik, diselesaikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX ...

BAB IX
PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK

Pasal 34

Dalam rangka pelaksanaan partisipasi masyarakat, penyelenggara/UKPP dan pengelola, wajib:

- a. melaksanakan prinsip dan asas pengelolaan pengaduan;
- b. menyelenggarakan pengelolaan pengaduan dan menyampaikan informasi mengenai status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat baik berupa solusi maupun rencana perbaikan;
- c. memberi akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan memperoleh informasi penyelesaian pengaduan;
- d. memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk terlibat dalam proses penyusunan kebijakan, penyelenggaraan, pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.

Pasal 35

- (1) Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui antara lain:
 - a. pemanfaatan sarana pengaduan;
 - b. peningkatan peran forum pemangku kepentingan; dan
 - c. saluran komunikasi antara pemerintah dan warga serta sarana lainnya.
- (2) Penyelenggara dapat memfasilitasi terbentuknya kelompok masyarakat madani yang secara khusus dibentuk untuk mengawasi penyelesaian pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib meningkatkan kapasitas masyarakat untuk memahami hak dan berani melakukan pengaduan pelayanan publik.

BAB X
PEMANTAUAN DAN EVALUASI
PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 36

- (1) Pemantauan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan secara terus menerus dan berjenjang oleh Pembina atau Penanggung Jawab untuk melihat perkembangan pengelolaan pengaduan antara lain jumlah pengaduan yang diterima, penyebab permasalahan, serta penyelesaian pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

Pasal 37 ...

Pasal 37

- (1) Evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada tingkat Kabupaten oleh Pembina atau Penanggung Jawab dan pada tingkat penyelenggara oleh pimpinan penyelenggara/UKPP.
- (2) Evaluasi dilakukan secara berkala paling sedikit 6 bulan sekali dalam setahun.
- (3) Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

BAB XI

PEMBINAAN, PENGAWASAN, PELAPORAN DAN PENILAIAN KINERJA
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI

Bagian Kesatu

Pembinaan

Pasal 38

- (1) Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan secara berjenjang, pada tingkat kabupaten oleh Pembina atau Penanggung Jawab pelayanan publik dan pada tingkat penyelenggara/UKPP oleh pimpinan penyelenggara/UKPP.
- (2) Hasil pembinaan pada tingkat kabupaten disampaikan oleh Pembina atau Penanggung Jawab kepada Menteri melalui SP4N.

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 39

- (1) Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan penyelenggara/UKPP, penanggung jawab dan Pembina atau Penanggung Jawab tingkat Kabupaten.
- (2) Hasil pengawasan disampaikan oleh Pembina atau Penanggung Jawab kepada Menteri terkait melalui SP4N.

Bagian Ketiga

Pelaporan

Pasal 40

- (1) Pelaporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang merupakan hasil evaluasi dilakukan secara terintegrasi dengan menggunakan SP4D.

(2) Hasil ...

- (2) Hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pada SPD4D sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan bahan pelaporan kepada menteri terkait melalui SP4N.
- (3) Hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pada SP4D sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diumumkan kepada masyarakat minimal sekali dalam setahun.

Bagian Keempat

Penilaian Kinerja

Pasal 41

- (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.

Bagian Kelima

SP4D

Pasal 42

- (1) Penanggung Jawab Pelayanan Publik Daerah melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik daerah.
- (2) Pengelolaan pelayanan publik daerah merupakan integrasi pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka Sistem Informasi Pelayanan Publik Daerah (SIP2D).
- (3) Pengembangan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik daerah merupakan bagian dari road map reformasi birokrasi pelayanan publik daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Petunjuk Teknis mengenai penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik daerah dan integrasi pengelolaan pelayanan publik daerah secara berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

BAB XII
PEMBIAYAAN

Pasal 43

Pembiayaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sukabumi dan sumber lain yang sah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 44

- (1) Setiap penyelenggara/UKPP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi wajib membentuk UP3 paling lambat 1 (satu) tahun, sejak ditetapkan Peraturan Bupati ini.
- (2) Sistem, mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan yang sudah ada pada penyelenggara/UKPP, tetap berlaku selama tidak bertentangan dan belum diubah berdasarkan Peraturan Bupati ini.

Pasal 45

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

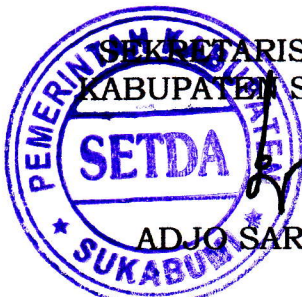
Ditetapkan di Palabuhanratu
pada tanggal 3 November 2014

BUPATI SUKABUMI,



SUKMAWIJAYA

Diundangkan di Palabuhanratu
pada tanggal 3 November 2014



SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUKABUMI,

ADJO SARDJONO