



BUPATI POLEWALI MANDAR

PERATURAN BUPATI POLEWALI MANDAR

NOMOR 22 TAHUN 2013

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI POLEWALI MANDAR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, dipandang perlu melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara tertib, tepat, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2005 tentang Perubahan Nama Kabupaten Polewali Mamasa menjadi Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 160);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 6 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2009-2014 (Lembaran Daerah Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2009 Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 4 Tahun 2012 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2012 Nomor 4);

- Memperhatikan :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
 5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina/Penanggungjawab dan Peningkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Polewali Mandar.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.
3. Bupati adalah Bupati Polewali Mandar.

4. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas, Badan, Kantor dan kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.
5. 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.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah SKPD yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik.
7. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai dan petugas yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. 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.
9. Pengaduan pelayanan publik adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.
10. Pengelolaan pengaduan adalah proses kegiatan penatausahaan pengaduan dari masyarakat yang meliputi pencatatan, penelaahan, penyaluran, penanganan, pengarsipan, monitoring dan evaluasi pengaduan.
11. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat selanjutnya disingkat UPPM adalah unit kerja dalam lingkungan Sekretariat Daerah yang berfungsi sebagai pengelola pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai acuan bagi SKPD dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta pedoman bagi pelaksana pelayanan publik untuk bersikap, bertindak dan berperilaku yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.
- (2) Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik bertujuan :
 - a. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
 - b. agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mekanisme penanganan pengaduan yang sama;
 - c. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Pasal 3
Sasaran

Sasaran Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah seluruh pihak yang terkait dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitas, meliputi : SKPD, masyarakat umum, lembaga non pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan pihak lain.

Pasal 4
Ruang lingkup

- (1) Pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh SKPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar yang disampaikan :
 - a. Secara langsung;
 - b. Secara tertulis/surat/isian form Kotak Pengaduan;
 - c. Melalui media elektronik;
 - d. Melalui media cetak; dan
 - e. Melalui media internet.
- (2) Form Isian Kotak Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran 1 Peraturan Bupati Ini.

Pasal 5
Prinsip pengelolaan pengaduan

Prinsip Pengelolaan Pengaduan merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh setiap SKPD dalam menangani pengaduan masyarakat, antara lain:

- a. mudah, yaitu sistem pengaduan masyarakat harus mudah dipahami dan dilakukan oleh semua pihak;
- b. sikap positif, yaitu setiap jenis pengaduan harus diterima dan disikapi secara positif, dan harus ditangani secara optimal, dan pihak Pengadu harus diposisikan secara proporsional dan positif mengingat pengaduan adalah salah satu bentuk kepedulian yang bersangkutan untuk memperlancar kegiatan yang sedang berlangsung;
- c. transparan, yaitu semua pihak yang ingin mendapatkan penyelesaian masalah diberi informasi yang lengkap dan transparan serta hasil penyelesaian pengaduan disampaikan ke semua pihak secara transparan pula;
- d. obyektif, yaitu penanganan masalah pengaduan dilakukan dengan menghindari keberpihakan yang tidak berimbang terhadap pihak-pihak yang terlibat; dan
- e. jaminan kerahasiaan, yaitu dalam upaya penanganan pengaduan, kerahasiaan identitas pengadu harus dapat dijamin untuk rasa keamanan yang bersangkutan.

BAB III
ETIKA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama
Etika Terhadap Pelapor

Pasal 6

- (1) Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, adil, dan tidak diskriminatif.

- (2) Memberikan pelayanan dengan penuh rasa hormat, santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan.
- (3) Menjaga kerahasiaan identitas pengadu sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Memberikan penjelasan secara proporsional mengenai perkembangan proses pengelolaan pengaduan.
- (5) Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor.

Bagian Kedua

Etika Terhadap Terlapor

Pasal 7

- (1) Menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah.
- (2) Menghormati hak-hak terlapor.

Bagian Ketiga

Etika Terhadap Sesama Aparatur Pemerintah Yang Menangani Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 8

- (1) Menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan.
- (2) Menggalang rasa kebersamaan.
- (3) Menghargai perbedaan pendapat.
- (4) Saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

BAB IV

PENATAUSAHAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 9

- (1) Penatausahaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan oleh Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat dan SKPD penerima pengaduan masyarakat;
- (2) Agar penanganan pengaduan yang diterima oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara cepat, tepat, dan tertib, maka unit kerja dimaksud perlu menambahkan tugas dan fungsi kerjanya untuk melakukan penatausahaan, yang meliputi:
 - a. Pencatatan pengaduan;
 - b. Penelaahan pengaduan;
 - c. Penyaluran pengaduan; dan
 - d. Pengarsipan pengaduan.
- (3) Formulir Penatausahaan Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan SKPD, sebagaimana tercantum dalam lampiran II Peraturan Bupati ini.

Pasal 10
Pencatatan

- (1) Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan yang berlaku dengan cara manual atau menggunakan sistem aplikasi komputer yang disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.
- (2) Pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung, tertulis/surat, dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut:
 - a. Data surat pengaduan, meliputi :
 1. Nomor dan tanggal agenda;
 2. Tanggal surat pengaduan;
 3. Kategori; dan
 4. Perihal.
 - b. Identitas pelapor, meliputi:
 1. Nama;
 2. Alamat;
 3. Pekerjaan; dan
 4. Kabupaten/Kota.
 - c. Identitas terlapor, meliputi:
 1. Nama;
 2. NIP;
 3. Alamat;
 4. Jabatan; dan
 5. Instansi terlapor.
 - d. Lokasi kasus, meliputi:
 1. Kabupaten/Kota;
 2. Kecamatan; dan
 3. Kelurahan/Desa.

Pasal 11
Penelahaan

- (1) Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah sebagai berikut:
 01. Penyalahgunaan wewenang;
 02. Pelayanan masyarakat;
 03. Korupsi/pungli;
 04. Kepegawaian/ketenagakerjaan;
 05. Pertanahan/perumahan;
 06. Hukum/peradilan dan HAM;
 07. Kewaspadaan Nasional;
 08. Tatalaksana/regulasi;
 09. Lingkungan hidup, dan
 10. Umum.
- (2) Hasil penelahaan pengaduan masyarakat selanjutnya dikelompokkan kedalam 2 (dua) kategori, yaitu:
 - a. Berkadar Pengawasan
 1. Apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;

2. Apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenarannya;
 3. Apabila substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi sebelum dilakukan pemeriksaan; dan
 4. Apabila substansi permasalahannya sama, sedang, atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
- b. Tidak berkadar pengawasan
1. Apabila substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan; dan
 2. Apabila substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normative tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

Pasal 12 **Penyaluran**

- (1) Mekanisme penyaluran pengaduan masyarakat diproses berdasarkan jenjang/hirarki kewenangan dan tanggungjawab unit kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Apabila pengaduan diterima oleh Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat, dan secara substansi terkait dengan tugas pokok dan fungsi SKPD tertentu, maka pengaduan dimaksud segera disalurkan pada SKPD tersebut, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari.

Pasal 13 **Pengarsipan**

- (1) Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, SKPD terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.
- (2) Arsip-arsip pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati.
- (3) Permintaan informasi dari pihak lain yang tidak terkait, dapat diberikan informasi hanya berupa data statistik dan penanganan yang bukan substansi.

BAB V
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama
Pemeriksaan
Pasal 14

- (1) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya 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, 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;
 3. Meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.
- (2) Hasil dari telaahan lanjutan, konfirmasi, dan klarifikasi pengaduan masyarakat adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang dilaporkan.
- (3) Apabila hasilnya menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka unit penerima pengaduan agar menginformasikan hasilnya kepada pelapor, SKPD terkait dan Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (4) Apabila hasilnya menyatakan harus dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam, maka Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dimaksud pada Inspektorat 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: penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan yang permasalahan yang diadukan, menentukan metode atau prosedur pemeriksaan, menentukan waktu dan lokasi yang diperlukan, menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan, menentukan keabsahan dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh, 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.

Bagian Kedua

Waktu Penyelesaian

Pasal 15

Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh SKPD yang menangani, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Bagian Ketiga

Pelaporan Hasil Pemeriksaan

Pasal 16

- (1) Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
- (2) Hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan kepada Bupati Polewali Mandar melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan kepada Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat.

Bagian Keempat

Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor

Pasal 17

- (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;
 - 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.

Bagian Kelima

Penyelesaian Hasil Penanganan

Pasal 18

- (1) Laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik agar ditindaklanjuti oleh Pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berupa:

- a. Tindakan administratif;
 - b. Tindakan penentuan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
 - c. Tindakan gugatan perdata;
 - d. Tindakan pengaduan perbuatan pidana; dan
 - e. Tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.
- (2) Terhadap pelapor, Pimpinan SKPD atau pejabat yang diberi wewenang dapat menyampaikan informasi hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat kepada pelapor.
- (3) Terhadap terlapor, dilaksanakan tindak lanjut sebagai berikut :
- a. apabila hasil pemeriksaan tidak terbukti kebenarannya, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor; dan
 - b. apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Terhadap hasil pemeriksaan:
- a. apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai dengan bukti pendukung yang memadai, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan; dan
 - b. terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, Sekretaris Daerah dapat menugaskan Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk melakukan verifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

Bagian Keenam

Pemantauan Hasil Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 19

- (1) Pemantauan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah melalui Unit Pengelola pengaduan Masyarakat.
- (2) Pemantauan dapat dilaksanakan melalui pemutakhiran data, rapat koordinasi, dan monitoring pada unit-unit pelayanan publik.

BAB VI

KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 20

- (1) Dalam rangka menghindari tumpang tindih pengelolaan pengaduan masyarakat, Sekretaris Daerah melakukan koordinasi antar SKPD terkait.
- (2) Bagan Alur Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam lampiran III Peraturan Bupati ini.
- (3) Terhadap kasus-kasus pengaduan yang bersifat penting dan strategis agar segera dilaporkan kepada Bupati

BAB VI

PEMBINAAN

Pasal 21

- (1) Dalam rangka mewujudkan kelancaran pengelolaan pengaduan masyarakat dan agar pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara baik dan benar, perlu didukung dengan pembinaan yang memadai termasuk dalam hal penyediaan anggaran yang cukup, sarana prasarana pengaduan yang memadai dan peningkatan kompetensi sumber daya aparaturnya dalam bidang pelayanan publik.
- (2) Pimpinan SKPD yang menolak pemeriksaan oleh aparat pengawasan fungsional yang berwenang dan atau tidak menindak lanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat sebagaimana mestinya dan atau melindungi aparatur yang melanggar aturan, dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pimpinan instansi pemerintah atau aparatur pemerintah yang bertanggung jawab mengelola pengaduan masyarakat yang tidak melakukan penanganan pengaduan masyarakat dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, dikenakan sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Sekretaris Daerah memberikan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat yang melanggar etika dan standar dalam menangani pengaduan masyarakat.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 22

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

Ditetapkan di Polewali
pada tanggal 27 Mei 2013

BUPATI POLEWALI MANDAR,

ALI BAAL MASDAR

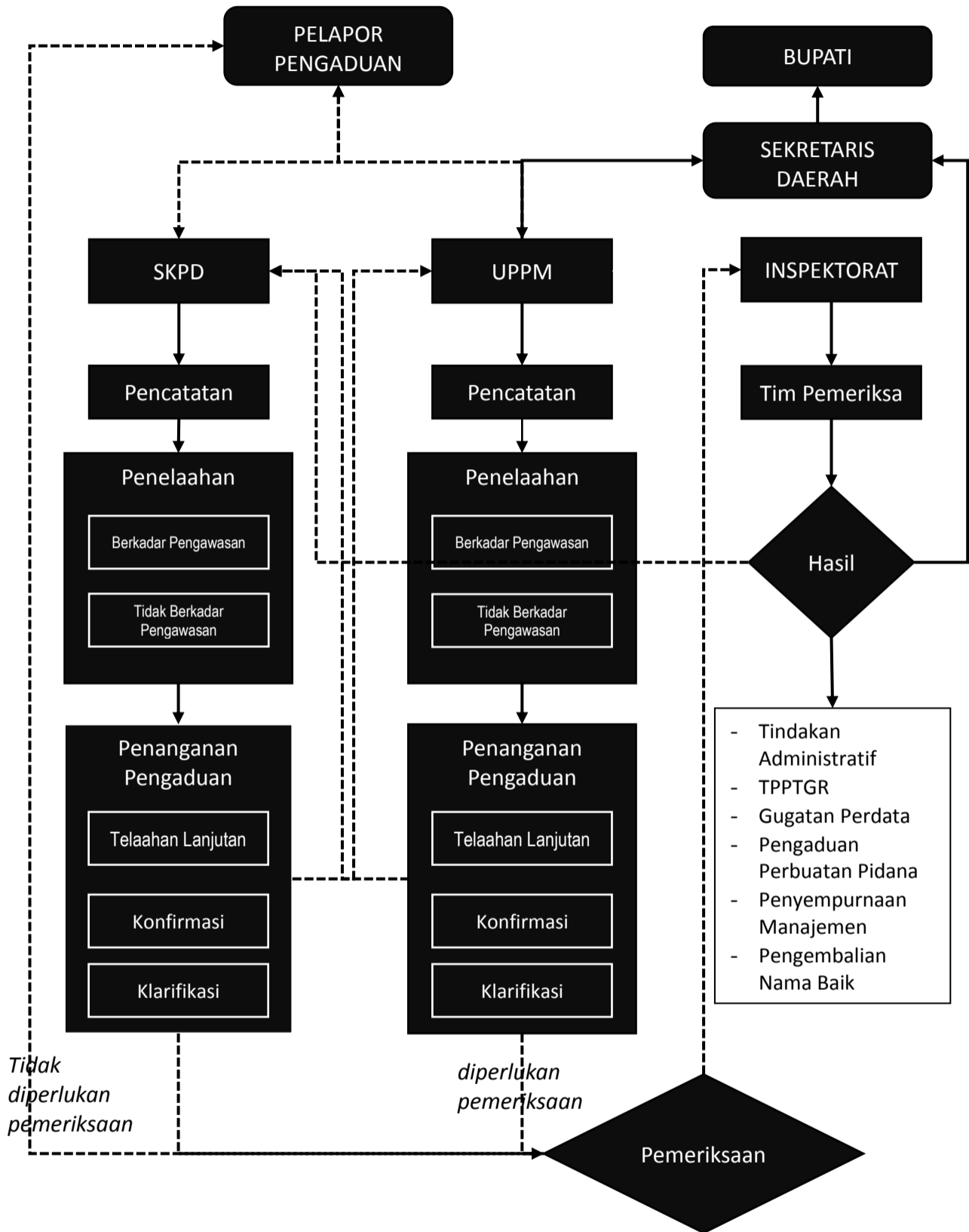
Diundangkan di Polewali
pada tanggal 27 Mei 2013

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR

ISMAIL, AM

BERITA DAERAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2013 NOMOR 22

**BAGAN ALUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR**



BUPATI POLEWALI MANDAR,

ALI BAAL MASDAR