



SALINAN

BUPATI MAJALENGKA
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI MAJALENGKA
NOMOR 35 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAJALENGKA,

Menimbang : bahwa dalam rangka memberi kepastian hukum pada mekanisme pengaduan masyarakat demi terselenggaranya asas pemerintahan yang bersih dan baik, maka perlu menetapkan Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Peraturan Bupati;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 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 Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

3. Undang-Undang 2

3. 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);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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);
7. 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2016 Nomor 14) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2019 Nomor 12);
13. Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka (Berita Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2019 Nomor 7);
14. Peraturan Bupati Nomor 96 Tahun 2020 tentang Benturan Kepentingan Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka (Berita Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2020 Nomor 99);

MEMUTUSKAN: 4

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Daerah adalah Kabupaten Majalengka.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Majalengka.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Majalengka.
6. Kepala Perangkat Daerah adalah Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Majalengka.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disingkat Diskominfo adalah Diskominfo Kabupaten Majalengka.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah BUMD di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten.
9. Penerima pelayanan adalah masyarakat yang melakukan pengaduan terhadap layanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten selaku pelapor.

10. Pengaduan 5

10. Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut pengaduan adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada Aparatur Pemerintah terkait berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.

BAB II

ASAS PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 2

Asas-asas dalam penanganan pengaduan terdiri dari:

- a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan 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 kerja sama yang baik antar Perangkat Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku;
- d. efektivitas dan efisiensi yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
- e. akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. objektivitas yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. proporsional mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. kerahasiaan 6

- h. kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali apabila terdapat hak atau kewajiban professional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini adalah:

- a. pelayanan penanganan pengaduan;
- b. hak dan kewajiban penerima layanan;
- c. sarana pengaduan;
- d. petugas pelaksana pelayanan pengaduan;
- e. tata cara penanganan pengaduan;
- f. Tim Koordinasi Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

BAB IV PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Pelayanan penanganan terdiri dari :
 - a. pengaduan bersifat pengawasan; dan
 - b. pengaduan tidak bersifat pengawasan.
- (2) Pengaduan bersifat pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri dari :
 - a. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
 - b. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - c. pelanggaran disiplin pegawai;
- (3) Pengaduan tidak bersifat pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri dari :
 - a. kedaruratan;
 - b. kritik;
 - c. saran; dan
 - d. keluhan;

Pasal 5 7

Pasal 5

- (1) Pelayanan penanganan pengaduan yang bersifat pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) dilaksanakan oleh Inspektorat.
- (2) Pelayanan penanganan pengaduan yang tidak bersifat pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) dilaksanakan oleh Perangkat Daerah dan BUMD.
- (3) Perangkat Daerah dan BUMD wajib menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan.

Pasal 6

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), Perangkat Daerah dan BUMD wajib :

- a. menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima;
- b. menyediakan sarana pengaduan;
- c. menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan; dan
- d. menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan pada Perangkat Daerah dan BUMD.

BAB V

HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Penerima pelayanan pengaduan berhak:
 - a. menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diterima;
 - b. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

(2) Penerima 8

- (2) Penerima pelayanan pengaduan wajib:
 - a. memberikan identitas yang jelas meliputi nama, alamat, nomor Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan/atau identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. menyampaikan lokasi atau tempat yang diadakan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

BAB VI SARANA PENGADUAN

Pasal 8

Pengaduan dapat disampaikan penerima pelayanan kepada Penyelenggara dengan melalui :

- a. Aplikasi SP4N Laporan! yang dilaksanakan oleh Diskominfo; dan/atau
- b. layanan yang dimiliki oleh Perangkat Daerah dan BUMD

BAB VII PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Pimpinan BUMD menetapkan petugas pelaksana pelayanan pengaduan.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki kompetensi, bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (3) Petugas pelaksana pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki tugas :
 - a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
 - b. melakukan 9

- b. melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
- c. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
- d. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan pengaduan;
- e. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
- f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Diskominfo.

BAB VIII

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Pengaduan masyarakat yang bersifat non kedaruratan yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat Perangkat Daerah dan BUMD terkait yang berwenang, untuk ditanggapi paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Pengaduan masyarakat yang bersifat kedaruratan yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan harus sudah diteruskan kepada pejabat Perangkat Daerah dan BUMD terkait yang berwenang paling lambat 7 (tujuh) menit terhitung sejak pengaduan diterima.

BAB IX
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 11

- (1) Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ditetapkan oleh Bupati.
- (2) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berkedudukan di Diskominfo.
- (3) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas :
 - a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di Daerah;
 - b. melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah dan BUMD terkait penanganan pengaduan yang bersifat lintas Perangkat Daerah dan BUMD;
 - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di Daerah;
 - d. melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Bupati, baik secara periodik maupun insidental dengan tembusan kepada Inspektorat;
 - e. menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan di Daerah yang disampaikan kepada Gubernur Jawa Barat.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Majalengka
pada tanggal 10 Agustus 2022

BUPATI MAJALENGKA,

ttd

KARNA SOBAHI

Diundangkan di Majalengka
pada tanggal 10 Agustus 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MAJALENGKA,

ttd

EMAN SUHERMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2022 NOMOR 35

Salinan sesuai dengan aslinya,

KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN MAJALENGKA,



DEDE SUPENA NURBAHAR
NIP 19651225 198603 1 003