



**BUPATI BANJARNEGARA**  
**PROVINSI JAWA TENGAH**  
PERATURAN BUPATI BANJARNEGARA  
NOMOR 21 TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANJARNEGARA,

- Menimbang : a. bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan layanan pengaduan;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian hukum dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, perlu membentuk Peraturan Bupati;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. 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);
3. 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);
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 2015 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir 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);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2015 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 190);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG TENTANG PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Banjarnegara.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Banjarnegara.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Banjarnegara.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku 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 setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai dan petugas yang bekerja didalam 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. Petugas pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut petugas adalah petugas yang mempunyai tugas mengelola pengaduan pelayanan publik pada suatu perangkat daerah.

## BAB II ASAS DAN PRINSIP

### Bagian Kesatu Asas

#### Pasal 2

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. keprofesionalan, yaitu setiap penanganan pengaduan pelayanan publik harus diterima dan/dilaksanakan oleh pelaksana yang berkompeten di bidangnya;
- b. persamaan perlakuan, yaitu masyarakat berhak mendapat perlakuan yang sama dalam hal mengadukan pelayanan publik yang diterimanya;
- c. keterbukaan, yaitu masyarakat berhak mengakses dan memperoleh informasi mengenai penanganan pengaduan pelayanan publik dengan mudah;
- d. akuntabilitas, yaitu proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

### Bagian Kedua Prinsip

#### Pasal 3

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. objektivitas, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. koordinasi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- c. efektifitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya; dan
- d. kehati-hatian, yaitu penanganan terhadap pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian.

### BAB III PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 4

- (1) Setiap perangkat daerah berkewajiban menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik pada satuan/unit kerja.
- (2) Dalam rangka menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap perangkat daerah wajib :
  - a. menanggapi dan menindaklanjuti setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - b. menyediakan sarana dan prasarana pengaduan pelayanan publik;
  - c. menugaskan pegawai yang kompeten dalam mengelola pengaduan pelayanan publik;
  - d. menyusun prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan publik pada satuan/unit kerjanya; dan
  - e. mempublikasikan sarana pengaduan pelayanan publik.

### BAB IV HAK MASYARAKAT

#### Pasal 5

Dalam pelayanan penanganan pengaduan, masyarakat berhak :

- a. menyampaikan pengaduan pelayanan publik kepada penyelenggara dan/atau pelaksana berupa pertanyaan, permohonan, informasi, keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan publik yang diterima;
- b. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan pelayanan publik yang disampaikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
- c. mengetahui proses dan/atau hasil dari penanganan pengaduan pelayanan publik yang telah disampaikan.

### BAB V PENYAMPAIAN PENGADUAN

#### Pasal 6

- (1) Pengaduan pelayanan publik dapat disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara melalui:
  - a. LAPOR SP4N Layanan pengaduan 1708 (SMS) dan website <https://www.lapor.go.id>;
  - b. Layanan Aduan ke Provinsi melalui website dan aplikasi Lapor Gub
  - c. SMS Center: 0812-2812-4447;
  - d. Website : <http://banjarnegarakab.go.id> ;
  - e. Instagram : @banjarnegarakab
  - f. Twitter : @pembkab\_bna
  - g. Facebook : KabupatenBANJARNEGARA;

- h. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap perangkat daerah.
- (2) Sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap perangkat daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. kotak/loket pengaduan;
  - b. ruang penanganan pengaduan pelayanan publik; dan
  - c. nomor telepon aduan.
- (3) Kotak/loket pengaduan dan ruang penanganan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf b, ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.

## BAB VI PETUGAS PENGADUAN

### Pasal 7

- (1) Setiap Kepala perangkat daerah/Unit Pelayanan Publik menetapkan petugas.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pejabat/pegawai yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta sarana pengaduan pelayanan publik yang disediakan.
- (3) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut :
  - a. menerima pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat melalui sarana yang telah disediakan;
  - b. melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima;
  - c. meneruskan pengaduan pelayanan publik kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
  - d. mencatat hasil penyelesaian pengaduan pelayanan publik dan menyampaikannya kepada masyarakat yang bertindak sebagai pelapor;
  - e. menyusun laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik;
  - f. mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik kepada Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik baik secara periodic maupun insidentil apabila dibutuhkan.

## BAB VII SEKRETARIAT PENGELOLA PENGADUAN

### Pasal 8

- (1) Untuk memudahkan penanganan pengaduan pelayanan publik dibentuk Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik untuk SMS Center dan Website berkedudukan di perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika.
- (3) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik untuk LAPOR SP4N berkedudukan di perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika.
- (4) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik untuk Media Sosial berupa instagram, twitter dan Facebook berkedudukan di perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika.

BAB IX  
MEKANISME PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Masyarakat mengadukan permasalahan pelayanan publik yang diterimanya kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan kedudukannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.
- (2) Selain mengadukan kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, masyarakat dapat melaporkan langsung permasalahan pelayanan publik yang diterimanya ke perangkat daerah terkait.
- (3) Pengaduan dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima oleh Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik.
- (4) Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik mendistribusikan pengaduan kepada perangkat daerah sesuai dengan permasalahan yang diadukan.
- (5) Perangkat daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) merespon dan menyelesaikan pengaduan pelayanan publik yang diterima.
- (6) Jawaban atas pengaduan pelayanan publik yang diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (5), oleh perangkat daerah disampaikan kembali kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik untuk kemudian dipublikasikan melalui sarana pengaduan pelayanan publik yang telah disediakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf g.
- (7) Jangka waktu penyampaian jawaban pengaduan pelayanan publik oleh perangkat daerah kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (6), maksimal 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan pelayanan publik diterima oleh perangkat daerah.

BAB X  
LAPORAN

Pasal 10

- (1) Setiap perangkat daerah berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan publik yang dikelolanya.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikirimkan kepada Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Banjarnegara  
pada tanggal 2-8-2022

Pj. BUPATI BANJARNEGARA

**Cap ttd,**

TRI HARSO WIDIRAHMANTO

Diundangkan di Banjarnegara  
pada tanggal 2-8-2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA

**Cap ttd,**

INDARTO

BERITA DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA TAHUN 2022 NOMOR 21

Mengetahui sesuai aslinya,  
KEPALA BAGIAN HUKUM



SYAHBUDIN USMOYO, SH  
Pembina Tk. I  
NIP. 19740223 199803 1 006