



BUPATI LAMONGAN

PERATURAN BUPATI LAMONGAN
NOMOR 46 TAHUN 2015

TENTANG

SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN LAMONGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LAMONGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menjamin peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Lamongan yang terus menerus dan berkelanjutan, diperlukan sistem informasi pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - b. bahwa sistem informasi pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud huruf a merupakan sistem pengelolaan setiap pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh seluruh pihak, baik warga negara, penduduk, orang perseorangan termasuk yang berkebutuhan khusus, kelompok maupun badan hukum;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Lamongan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. 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 dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 7 Tahun 2005 tentang Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan dan Partisipasi Masyarakat (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2007 Nomor 13/E) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 10 Tahun 2008 (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2008 Nomor 11);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN LAMONGAN.

**BAB 1
KETENTUAN UMUM
Pasal 1**

Dengan Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Lamongan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Perangkat Daerah adalah organisasi atau lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Bupati dan membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri atas Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan sesuai dengan kebutuhan daerah.
4. Aparat Pemerintah Daerah, adalah setiap aparat dalam perangkat daerah yang melaksanakan sebagian tugas pemerintahan dan atau bertugas melaksanakan pelayanan kepada setiap orang, instansi, kelompok atau masyarakat, dunia usaha dan organisasi profesi baik negeri maupun swasta.
5. Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SIPP-MAS adalah wadah yang dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
6. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

7. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada SIPP-MAS.
8. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan masyarakat atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
9. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
10. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi SIPP-MAS untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik.

BAB II AZAS, SIFAT DAN TUJUAN SIPP-MAS Pasal 2

SIPP-MAS dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pasal 3

SIPP-MAS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. kecepatan waktu, dan;
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pasal 4

SIPP-MAS merupakan kegiatan operasional Pemerintah Daerah.

Pasal 5

SIPP-MAS bertujuan meningkatkan mutu sistem pelayanan publik.

BAB III TUGAS, FUNGSI DAN WEWENANG Pasal 6

Tugas SIPP-MAS adalah menerima aduan, mengklarifikasikan aduan, mengkonfirmasi aduan, melakukan mediasi, mempublikasikan aduan dan memberikan laporan kepada Bupati.

Pasal 7

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, SIPP-MAS mempunyai fungsi :

- a. menerima pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik;
- b. memilah dan memilih laporan pengaduan masyarakat serta didistribusikan pada perangkat daerah atau instansi terkait;
- c. melakukan koordinasi dengan perangkat daerah atau instansi terkait, untuk meminta tanggapan atas pengaduan masyarakat;
- d. menyampaikan respon dari perangkat daerah atau instansi terkait kepada pengadu.

Pasal 8

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, SIPP-MAS mempunyai wewenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pengadu, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai suatu pengaduan yang disampaikan.

Pasal 9

Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang SIPP-MAS, setiap SKPD wajib membentuk Tim Pengelola.

BAB IV PENGADUAN MASYARAKAT Pasal 10

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui SIPP-MAS.

Pasal 11

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 memuat materi pengaduan dan dapat didukung bukti.
- (2) Identitas pengadu dapat dirahasiakan.

BAB V MEKANISME KERJA SIPP-MAS Pasal 12

- (1) SIPP-MAS menerima pengaduan berasal dari masyarakat baik melalui media komunikasi langsung, elektronik, surat, telepon/fax atau media cetak.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dicatat, ditelaah, diklarifikasi dan disampaikan kepada perangkat daerah atau instansi terkait untuk memperoleh tanggapan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja.
- (3) Tanggapan dari perangkat daerah atau instansi terkait disampaikan ke pengadu melalui media komunikasi langsung, elektronik, surat, telepon/fax atau media cetak.
- (4) Bagan atau alur mekanisme kerja SIPP-MAS, akan dituangkan dalam SOP SKPD terkait.

BAB VI
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN
Pasal 13

- (1) Penanganan pengaduan SIPP-MAS dilakukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2).
- (2) Dalam hal pengaduan berupa laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat kekurangan, SIPP-MAS memberitahukan kepada pengadu untuk melengkapi pengaduan.
- (3) Apabila pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu 5 (lima) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 14

- (1) Dalam hal berkas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dinyatakan lengkap, SIPP-MAS segera melakukan pemeriksaan substantif.
- (2) Berdasarkan hasil pemeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), SIPP-MAS dapat menetapkan :
 - a. pengaduan segera dilanjutkan dengan pemeriksaan; atau
 - b. pengaduan disampaikan langsung kepada unit kerja (SKPD) di lingkungan Pemerintah Daerah dan Instansi Vertikal sesuai tugas dan fungsinya untuk segera merespon serta menyelesaikan pengaduan yang diterimanya.

Pasal 15

- (1) Dalam melaksanakan proses penerimaan dan pemeriksaan atas pengaduan, tim dapat melakukan kunjungan ke obyek pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan gambaran atas kondisi pelayanan yang diberikan oleh unit kerja atau instansi terkait pelayanan publik seperti kesehatan, air bersih, sanitasi, pendidikan, perijinan dan lain-lain.
- (2) SIPP-MAS setelah melakukan pemeriksaan atas pengaduan yang diterima dari masyarakat, dapat memberikan rekomendasi untuk segera dilakukan penanganan oleh unit kerja terkait pelayanan publik.
- (3) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat sekurang-kurangnya:
 - a. uraian tentang hasil pemeriksaan;
 - b. kesimpulan mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan upaya penanganan pengaduan.

BAB VII
SISTEM PELAPORAN SIPP-MAS
Pasal 16

- (1) Tim pengelola sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 menyampaikan laporan bulanan dan laporan tahunan kepada Bupati.
- (2) Laporan tahunan disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya.
- (3) Laporan bulanan dan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat mengenai jumlah dan macam pengaduan yang diterima dan ditangani.

**BAB VIII
PEMBIAYAAN
Pasal 17**

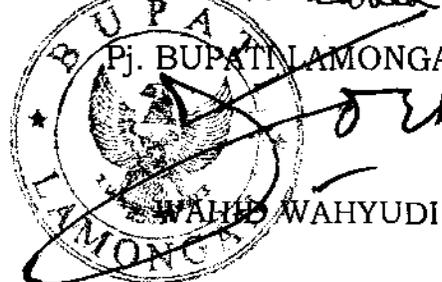
Kegiatan operasional SIPP-MAS dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Lamongan dan dapat dibiayai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi, dan lembaga lain yang tidak mengikat.

**BAB IX
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 18**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Lamongan
pada tanggal *12 oktober* 2015



Diundangkan di Lamongan
Pada tanggal 12 Oktober 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
L A M O N G A N

YUHRONUR EFENDI
BERITA DAERAH KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2015 NOMOR 46