



**BUPATI PURWAKARTA  
PROVINSI JAWA BARAT**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA**

**NOMOR 3 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI PURWAKARTA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. bahwa dalam pelaksanaannya, pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik tidak selalu sesuai dengan harapan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya, sehingga perlu memberikan ruang bagi masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik untuk menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan publik yang diterimanya;
  - c. bahwa dalam rangka mewadahi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada huruf b, serta sebagai penjabaran terhadap ketentuan Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengatur tata kelola pengaduan terhadap pelayanan publik dengan Peraturan Daerah;
- 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 Provinsi 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 Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3886);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
6. 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);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5568), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 383, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5650);
9. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

10. Peraturan Presiden 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);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purwakarta (Lembaran Daerah Kabupaten Purwakarta Tahun 2016 Nomor 9);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN PURWAKARTA

Dan

BUPATI PURWAKARTA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENGELOLAAN  
PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. 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.

3. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
4. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
5. Perangkat Daerah adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Purwakarta sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik.
6. Pengaduan adalah laporan atau penyampaian fakta yang disesuaikan atau ditindaklanjuti oleh tim/lembaga pengelola pengaduan yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang atau yang telah menjadi korban maladministrasi.
7. 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.
8. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga, dan/atau organisasi kepada Pemerintah Daerah sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
9. Pengelolaan pengaduan terhadap pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pengelolaan Pengaduan adalah serangkaian kegiatan penyelenggaraan penanganan pengaduan terhadap pelayanan publik yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan, pemrosesan, hingga penyelesaian berupa pelaporan hasil penanganan pengaduan.
10. Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut, pendokumentasian, mediasi, dan ajudikasi atas pengaduan masyarakat yang disampaikan.
11. Pengadu/Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan kepada DPRD, instansi terkait penyelenggaraan pelayanan publik, serta lembaga penyelenggara pengelolaan pengaduan masyarakat.

12. Terlapor adalah penyelenggara negara dan pemerintahan, yang diduga melakukan maladministrasi.
13. Pelayanan terpadu adalah serangkaian kegiatan untuk melakukan pelayanan bagi masyarakat yang dilaksanakan secara bersama-sama oleh instansi atau lembaga terkait sebagai satu kesatuan pengelolaan dan satu kesatuan pengendalian penyelenggaraan pelayanan publik.
14. 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.
15. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan mengajukan pengaduan masyarakat sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
16. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/ atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.
17. Rekomendasi adalah kesimpulan pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi tim/ lembaga pengelolaan pengaduan kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administasi pemerintahan yang baik.
18. Lembaga pengelola pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Lembaga adalah lembaga yang dibentuk untuk mengelola pengaduan, keluhan maupun aspirasi masyarakat atas pelayanan publik yang dilaksanakan secara bersama-sama oleh instansi atau lembaga terkait sebagai satu kesatuan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat
19. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Purwakarta.
20. Bupati adalah Bupati Purwakarta, selaku pembina pelayanan publik.
21. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Purwakarta.

22. 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.

## BAB II RUANG LINGKUP, MAKSUD DAN TUJUAN

### Bagian Kesatu Ruang Lingkup

#### Pasal 2

Ruang lingkup Pengelolaan Pengaduan adalah pengaduan keluhan dan masukan/saran terhadap Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah.

### Bagian Kedua Maksud

#### Pasal 3

Pengaturan Pengelolaan Pengaduan dimaksudkan untuk :

- a. mewujudkan kepastian tentang hak dan kewajiban, tanggung jawab dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mewujudkan sistem Penanganan Pengaduan yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, transparan dan akuntabel; dan
- c. pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dalam memperoleh Pelayanan Publik secara adil dan bertanggung jawab melalui pengaduan/penyampaian keluhan masyarakat.

### Bagian Ketiga Tujuan

#### Pasal 4

Pengaturan Pengelolaan Pengaduan bertujuan untuk :

- a. memberikan perlindungan kepada Masyarakat dari kemungkinan tindakan sewenang-wenang pejabat publik;

- b. memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat;
- c. memberikan kejelasan tentang kelembagaan, prosedur dan kewenangan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- d. memberikan perlindungan hukum bagi pengelolaan pengaduan masyarakat;
- e. mewujudkan tertib administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan;
- f. meningkatkan pemahaman bagi penyelenggara Pelayanan Publik di Daerah terhadap kebijakan Pelayanan Publik terkait Penanganan Pengaduan; dan
- g. menyelenggarakan koordinasi antara Penyelenggara dengan Pengelola Pengaduan.

Bagian Keempat  
Prinsip Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 5

Pengelolaan Pengaduan dilakukan berdasarkan prinsip :

- a. transparan, yaitu penanganan keluhan dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terpadu, yaitu penanganan keluhan dilakukan oleh suatu lembaga yang terpadu;
- c. mediasi, yaitu melaksanakan mediasi untuk pengaduan yang belum ada titik temu;
- d. objektif, yaitu Penanganan Pengaduan harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang diterapkan oleh dinas terkait;
- e. akuntabilitas, yaitu proses pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. independen, yaitu materi Penanganan Pengaduan harus mengedepankan aspek kemandirian tidak memihak dan tidak diskriminatif;
- g. koordinasi, yaitu Penanganan Pengaduan harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antara instansi yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- h. kehati-hatian, yaitu Penanganan Pengaduan harus dilakukan secara hati-hati dan teliti dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. umpan balik, yaitu menjamin setiap aspirasi dan pengaduan yang disampaikan masyarakat mendapatkan tanggapan;

- j. proaktif melakukan penjangkaran aspirasi, keluhan, masukan, kritik dan lain-lain secara proaktif tanpa harus selalu menunggu keluhan yang disampaikan (pasif);
- k. kesetaraan atau non diskriminatif, yaitu menjamin setiap unsur masyarakat memiliki hak yang setara untuk menyampaikan pengaduan dan tindak lanjut yang sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- l. efisien dan efektif, yaitu penanganan aspirasi dilakukan secara tepat sasaran tepat waktu dan tidak dipungut biaya;
- m. berorientasi pada kepuasan masyarakat, yaitu Pengelolaan Pengaduan dilakukan dengan berfokus pada tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat;
- n. ketuntasan, yaitu setiap aspirasi yang masuk selalu ditangani dengan selesai.

### BAB III HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

#### Pasal 6

Masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik, berhak:

- a. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- b. mendapat tanggapan terhadap Pengaduan yang diajukan;
- c. mendapat advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- d. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- e. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- f. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Lembaga;
- g. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Bupati; dan
- h. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

#### Pasal 7

Masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik wajib :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan



- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## BAB IV

### PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 8

- (1) Setiap Perangkat Daerah berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Pemerintah Daerah dan Lembaga berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, Rekomendasi dari Ombudsman, DPRD dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

#### Bagian Kedua Muatan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 9

- (1) Penyelenggara dan/atau Lembaga berkewajiban menyusun mekanisme Pengelolaan Pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.
- (3) Materi Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) paling sedikit memuat :
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  - c. penentuan pelaksana yang mengelola Pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian Pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil Pengelolaan Pengaduan kepada atasan Pelaksana;

- f. Rekomendasi Pengelolaan Pengaduan;
- g. penyampaian hasil Pengelolaan Pengaduan kepada instansi terkait;
- h. pemantauan dan evaluasi Pengelolaan Pengaduan;
- i. dokumentasi dan statistik Pengelolaan Pengaduan; dan
- j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

## BAB V KELEMBAGAAN

### Pasal 10

- (1) Dalam penyelenggaraan Penanganan Pengaduan perlu dibentuk Lembaga yang berbentuk sekretariat bersama di luar struktur Perangkat Daerah.
- (2) Lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk oleh Bupati.
- (3) Lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kelembagaan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang bersifat non struktural yang berfungsi mengkoordinasikan sistem penanganan pengaduan masyarakat dibawah tanggung jawab Bupati.

### Pasal 11

Lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 mempunyai tugas :

- a. menyampaikan informasi kegiatan Penanganan Pengaduan kepada masyarakat;
- b. melaporkan penyelenggaraan Penanganan Pengaduan kepada Bupati setiap sebulan sekali;
- c. mempertanggungjawabkan penggunaan dana yang diterima dari Anggaran Pendapatan dan belanja negara; dan
- d. menyusun pedoman Penanganan Pengaduan masyarakat.

### Pasal 12

- (1) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Lembaga menyelenggarakan fungsi :
  - a. pengelola administrasi dan pusat data Pengaduan, keluhan, dan aspirasi masyarakat atas Pelayanan Publik;
  - b. perumusan dan penetapan kebijakan Penanganan Pengaduan, keluhan dan aspirasi yang disampaikan masyarakat atas Pelayanan Publik; dan

- c. pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan Penanganan Pengaduan dengan Penyelenggara secara terencana, terpadu dan menyeluruh.
- (2) Keterpaduan perencanaan dan pelaksanaan, serta Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di bawah tanggung jawab Bupati.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai nama, pembentukan, fungsi, tugas struktur organisasi dan tata kerja Lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) diatur dengan peraturan Bupati.

## BAB VI PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

### Bagian Kesatu Pengaduan

#### Pasal 13

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, Lembaga, Ombudsman dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
  - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

#### Pasal 14

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 ayat (2) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b;
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan Masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan.

## Pasal 15

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam peraturan ini diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :
  - a. identitas pengadu;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3); dan
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

## Pasal 16

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) dapat disertai dengan bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait pengaduannya dari Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara atau Pelaksana wajib memberikannya.

## Bagian Kedua

### Kewajiban Penyelenggara dan Lembaga Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

## Pasal 17

- (1) Penyelenggara dan/atau Lembaga wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :

- a. indentitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan Pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima Pengaduan.
- (3) Penyelenggara dan/atau Lembaga, wajib menanggapi Pengaduan Masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi yang lengkap, atau tidak lengkapnya materi aduan/keluhan sebagaimana dimaksud pasal 15 ayat (3).
  - (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara dan/atau Lembaga; dan
  - (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Bagian Ketiga  
Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara dan  
Lembaga Pengelola Pengaduan Masyarakat

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dan/atau Lembaga wajib memeriksa Pengaduan dari Masyarakat mengenai Pelayanan Publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 19

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara atau Lembaga wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminatif, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespon pengaduan.

- (3) Dalam hal pengadu/pelapor keberatan dipertemukan dengan pihak yang dilaporkan karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pelapor/pengadu, dengar pendapat, dapat dilakukan secara terpisah; dan
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### Pasal 20

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

#### Pasal 21

- (1) Penyelenggara atau Lembaga wajib memutuskan hasil pemeriksaan Pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu/pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, Penyelenggara atau Lembaga dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi khusus.
- (6) Ajudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (7) Dalam melaksanakan ajudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (5) mekanisme dan tata caranya lebih lanjut diatur dalam Peraturan Bupati; dan
- (8) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (5) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

- (9) Penyelenggara atau Lembaga berkewajiban memberikan tembusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

## BAB VII SANKSI

### Pasal 22

- (1) Lembaga yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Daerah ini dikenai sanksi administratif berupa :
- a. teguran tertulis;
  - b. denda administratif; atau
  - c. pemberhentian sementara
- sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijatuhkan oleh Bupati.

## BAB VIII KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 23

- (1) Segala ketentuan atau lembaga yang menangani Pengaduan yang telah ada dan beroperasi sebelum Peraturan Daerah ini ditetapkan, dalam waktu paling lambat 2 (dua) tahun wajib menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan daerah ini.
- (2) Dalam hal terjadi perubahan ketentuan mengenai kelembagaan Pengelolaan Pengaduan yang diatur dalam peraturan yang lebih tinggi setelah Peraturan Daerah ini ditetapkan, maka status Lembaga dalam Peraturan Daerah ini wajib menyesuaikan dengan ketentuan tersebut.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

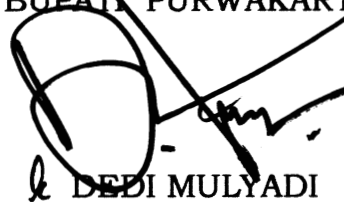
Pasal 24

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Purwakarta.

Ditetapkan di Purwakarta  
pada tanggal 17 April 2017


BUPATI PURWAKARTA, *f*



*D* DEDI MULYADI

Diundangkan di Purwakarta  
pada tanggal 17 April 2017

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PURWAKARTA,



Drs. H. PADIL KARSOMA, M.Si.

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA TAHUN 2017 NOMOR 3

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA  
PROVINSI JAWA BARAT : (3/59/2017)