



BUPATI BANYUWANGI

**PERATURAN BUPATI BANYUWANGI
NOMOR 40 TAHUN 2010**

**TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANYUWANGI

- Menimbang**
- a. bahwa pengaduan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - b. bahwa pengaduan pelayanan publik dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas - tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas dan dalam rangka optimalisasi penanganan pengaduan pelayanan publik, perlu mengatur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang dituangkan dalam Peraturan Bupati
- Mengingat**
- 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
 - 2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara 3851);
 - 3. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);

4. 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 dua kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
6. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/20/M.PAN/7/2006 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2006 Nomor 2/E);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 2 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2008 Nomor 1/D)
14. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2009 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Banyuwangi (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2009 Nomor 1/E)

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip negara kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Banyuwangi.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disingkat DPRD, adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Banyuwangi.
6. Perangkat daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan.
7. Satuan kerja perangkat daerah kabupaten selanjutnya disingkat SKPD adalah Perangkat Daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis daerah, Kecamatan, Kelurahan.
8. Kecamatan adalah Wilayah Kerja Camat sebagai perangkat daerah.
9. Kelurahan adalah Wilayah Kerja Lurah sebagai perangkat daerah.
10. 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;
11. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik;
12. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik;
13. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi;
14. 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;
15. Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai yang bertugas dalam sekretariat pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
16. 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;

17. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, SASARAN, RUANG LINGKUP DAN PRINSIP PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Pertama Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dimaksudkan untuk memberikan pelayanan informasi sekaligus sebagai media penerima pengaduan dari masyarakat.

Pasal 3

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mempunyai tujuan :

- a. memberi keleluasaan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi;
- b. membangun kedekatan masyarakat dengan aparaturnya pemerintah;
- c. membangun kepercayaan dan citra positif masyarakat kepada pemerintah;
- d. meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat;
- e. terakomodasinya pengaduan masyarakat dengan cepat dan tepat dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

Bagian Kedua Sasaran dan Ruang Lingkup

Pasal 4

- (1) Sasaran Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah seluruh pihak yang terkait dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi kuantitas maupun kualitas, meliputi Masyarakat Umum, Lembaga Non Pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan pihak lain.
- (2) Ruang lingkup Pengelolaan Pengaduan Masyarakat mencakup penanganan pengaduan masyarakat terdiri dari :
 - a. SMS Pengaduan (SMS Center) dengan nomor yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati
 - b. Kritik dan Saran pada *homepage* / situs resmi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi;
 - c. Surat elektronik / email dengan alamat yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati
 - d. Surat keluhan/ pengaduan secara tertulis yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada unit penyelenggara pelayanan.

Bagian Ketiga
Prinsip Pengelolaan Pengaduan
Pasal 5

Prinsip pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh setiap instansi pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat, prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut :

- a. obyektifitas bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
- b. koordinasi bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. efektifitas dan efisiensi bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- d. akuntabilitas bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat;
- e. kerahasiaan bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya;
- f. transparan bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka.

BAB III
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Mekanisme dan cara kerja sistem pengelolaan pengaduan mengacu pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Materi pengelolaan pengaduan meliputi :
 - 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 pihak 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.

Pasal 7

- (1) Penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana pengaduan serta menugaskan pelaksana/ petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengaduan yang diterima oleh sistem pengelolaan pengaduan wajib memberikan tanggapan/ jawaban/ *feedback* setelah disetujui oleh Pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sesuai dengan kewenangannya.

- (3) Pimpinan dan petugas pengelola bertanggung jawab terhadap tanggapan/jawaban/ feedback yang diberikan kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan.
- (4) Sekretariat Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melaporkan hasil pengelolaan pengaduan kepada Bupati secara periodik setiap 1 (satu) bulan.

BAB IV SEKRETARIAT

Pasal 8

- (1) Sekretariat Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik berkedudukan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banyuwangi;
- (2) Personil yang bertugas dan bertanggungjawab menjadi pengelola ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB V

KEWAJIBAN UNIT PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Pertama

Kewajiban Unit Pelayanan

Pasal 9

- (1) Setiap unit pelayanan wajib mempublikasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang sudah ditetapkan;
- (2) Pengaduan yang disampaikan oleh sekretariat pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada unit pelayanan wajib ditanggapi dan disampaikan kembali kepada sekretariat pengelolaan pengaduan pelayanan publik paling lama 2 (dua) hari setelah pengaduan diterima;
- (3) Penyampaian pengaduan dari unit pelayanan kepada sekretariat pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana ayat (2) dilakukan melalui mekanisme yang ditetapkan;
- (4) Unit pelayanan yang sudah memiliki sistem pengaduan pelayanan publik dapat terus dilaksanakan dengan melaporkan mekanisme sistem pengaduan yang dimiliki kepada sekretariat pengaduan pelayanan publik;
- (5) Unit Pelayanan yang menggunakan sistem pengaduan pelayanan publik sendiri sebagaimana ayat (4) wajib melaporkan rekapitulasi pengaduan dan penyelesaiannya kepada sekretariat pengaduan pelayanan publik secara periodik setiap 1 (satu) bulan.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 10

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/ atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) 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.

BAB VI
PENUTUP

Pasal 11

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam peraturan bupati ini, akan ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan bupati.

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Banyuwangi
pada tanggal 27 ~~Desember~~ 2010



Diundangkan di Banyuwangi
Pada tanggal 27 ~~Desember~~ 2010

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANYUWANGI



Drs. Ec. H. SUKANDI, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 19560225 198212 1 002

BERITA DAERAH KABUPATEN BANYUWANGI TAHUN 2010 NOMOR 32/B