



BUPATI MESUJI
PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI MESUJI
NOMOR 36 TAHUN 2021

TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MESUJI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MESUJI,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terbuka, dan akuntabel;
 - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diperlukan sarana dalam mengoptimalkan partisipasi dan pengawasan publik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b tersebut di atas, dipandang perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mesuji.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Mesuji di Provinsi Lampung;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Elektronik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Mesuji Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mesuji;
15. Peraturan Bupati Mesuji Nomor 55 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi, Tata Kerja, Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Daerah Kabupaten Mesuji.

MEMUTUSKAN :

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

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Mesuji.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Mesuji.
3. Bupati adalah Bupati Mesuji.
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Mesuji.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Mesuji.
6. Perangkat Daerah adalah unit organisasi penunjang pelaksanaan tugas dan kewenangan Pemerintah Daerah yang pembentukannya ditetapkan melalui Peraturan Daerah di Lingkup Kabupaten Mesuji.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika, selanjutnya disingkat Diskominfo adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mesuji.
8. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan adalah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Mesuji.
9. Bagian Organisasi adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Mesuji.

10. 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.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik, selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mesuji yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik.
12. Pelaksana Pelayanan Publik, selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai dan petugas yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
13. 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.
14. Asas dan prinsip penanganan pengaduan pelayanan publik merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani penyelenggara dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Mesuji.
15. 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.
16. Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, 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 kerja sama yang baik antarpelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. efektivitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- d. kehati-hatian, yaitu penanganan terhadap pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup penanganan pengaduan pelayanan publik meliputi pengaduan yang terkait dengan :

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- d. pelanggaran disiplin pegawai;
- e. pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- f. permasalahan pelayanan publik di bidang sosial, infrastruktur, dan pembangunan;
- g. permasalahan pelayanan publik lainnya yang merupakan kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Setiap Perangkat Daerah berkewajiban menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik pada masing-masing 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 petugas yang kompeten dalam mengelola pengaduan pelayanan publik;
 - d. menyusun prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan publik pada satuan/unit kerjanya;
 - e. mempublikasikan sarana pengaduan pelayanan publik.

BAB V HAK

Pasal 6

- (1) Masyarakat berhak menyampaikan pengaduan pelayanan publik kepada penyelenggara dan/atau pelaksanaan berupa pertanyaan, permohonan, informasi, keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan publik yang diterima.
- (2) Masyarakat berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan pelayanan publik yang disampaikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Masyarakat berhak mengetahui proses dan/atau hasil dari penanganan pengaduan pelayanan publik yang telah disampaikan.

BAB VI PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 7

- (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. SMS Center: 0851 6156 7900/0811 7211 155
 - c. Website : <https://pengaduan.mesujikab.go.id>;
 - d. Instagram : kominfomesuji;
 - e. Twitter : @kominfomesuji;
 - f. Facebook : Koinfo Mesuji;
 - g. Sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah.
- (2) Sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. kotak/loket pengaduan;
 - b. ruang penanganan pengaduan pelayanan publik;
 - c. nomor telepon kantor;
 - d. buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (3) Kotak/loket pengaduan dan ruang penanganan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan b, ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.

BAB VII PETUGAS PENGADUAN

Pasal 8

- (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 periodik maupun insidental apabila dibutuhkan.

BAB VIII SEKRETARIAT PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Guna memudahkan penanganan pengaduan pelayanan publik dibentuk Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.
- (2) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah berkedudukan di Diskominfo.

BAB IX MEKANISME PELAYANAN

Pasal 10

- (1) Masyarakat mengadukan permasalahan pelayanan publik yang diterimanya kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah sesuai dengan tugas dan kedudukannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.
- (2) Selain mengadukan kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, 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 Pemerintah Daerah.
- (4) Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah mendistribusikan pengaduan kepada Perangkat Daerah sesuai dengan permasalahan yang diadukan.
- (5) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) merespons 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 Pemerintah Daerah untuk kemudian dipublikasikan melalui sarana pengaduan pelayanan publik yang telah disediakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f.
- (7) Jangka waktu penyampaian jawaban pengaduan pelayanan publik oleh Perangkat Daerah kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (6), maksimal 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan pelayanan publik diterima oleh Perangkat Daerah.

BAB X
LAPORAN

Pasal 11

- (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 Pemerintah Daerah selambat-lambatnya pada tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan.

BAB XI
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 Mesuji.

Ditetapkan di Mesuji
pada tanggal 06 September 2021
BUPATI MESUJI,

SAPLY TH

Diundangkan di Mesuji
pada tanggal 06 September 2021
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MESUJI,

SYAMSUDIN

BERITA DAERAH KABUPATEN MESUJI TAHUN 2021 NOMOR 36

PARAF KOORDINASI	
WAKIL BUPATI	<i>[Signature]</i>
SEKDA	<i>[Signature]</i>
AS 1	<i>[Signature]</i>
AS 2	<i>[Signature]</i>
AS 3	
KABAG HUKUM	<i>[Signature]</i>
KADIS	<i>[Signature]</i>
SEKRETARIS	<i>[Signature]</i>