



SALINAN

BUPATI TANGERANG
PROVINSI BANTEN

PERATURAN BUPATI TANGERANG
NOMOR 75 TAHUN 2022
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANGERANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu peran masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- b. bahwa sebagai bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang, pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, perlu menyusun pedoman dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum;

d. bahwa...

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum;

- 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 Propinsi Djawa Barat (Berita Negara 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 Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 4. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5298);

6. Peraturan...

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 548);
8. Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2004 tentang Ketenteraman dan Ketertiban Umum (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2004 Nomor 20, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 2004);
9. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 53 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang (Berita Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2018 Nomor 53);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tangerang.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

3. Pemerintah...

3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Tangerang.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang.
6. Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Satpol PP adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.
7. Kepala Satpol PP adalah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.
8. Bidang adalah Bidang Penegakan Peraturan Daerah, Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, Bidang Pengembangan Kapasitas, dan Bidang Perlindungan Masyarakat di Satpol PP.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum.
10. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disebut APH adalah kejaksaan dan/atau kepolisian.
11. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari Masyarakat mengenai adanya gangguan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah Daerah.
12. Pelapor adalah Masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Satpol PP.
13. Standar Operasional Prosedur Satpol PP yang selanjutnya disebut SOP Satpol PP adalah prosedur bagi Pol PP dalam rangka meningkatkan kesadaran dalam melaksanakan tugas menegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah dalam rangka meningkatkan kesadaran dan ketaatan Masyarakat, aparat, serta badan hukum terhadap peraturan daerah, peraturan kepala daerah, dan keputusan kepala daerah serta penyelenggaraan ketertiban umum dan ketertiban Masyarakat.

14. Ketenteraman adalah situasi dan kondisi yang mengandung arti bebas dari gangguan dan ancaman baik fisik maupun psikis bebas dari rasa ketakutan dan kekhawatiran.
15. Ketertiban adalah suatu tatanan dalam suatu lingkungan kehidupan yang terwujud oleh adanya perilaku manusia, baik pribadi maupun sebagai anggota Masyarakat yang mematuhi kaidah, norma agama, norma sosial dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
16. *Dashboard* adalah antarmuka yang dapat menyajikan ringkasan laporan, data dan informasi secara real time.
17. Nota Dinas adalah salah satu bentuk sarana komunikasi resmi internal antar pejabat di lingkungan Satpol PP. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini sebagai pedoman dalam penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum di Daerah agar lebih sistematis, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Tujuan penyusunan Peraturan Bupati ini untuk: ~~adalah~~ sebagai berikut:

- a. menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; ~~yang berlaku;~~
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik yang terbebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;

c. meningkatkan...

- c. meningkatkan koordinasi antarlembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum di Daerah; dan
- d. meningkatkan partisipasi Masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban umum.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. pengelolaan dan penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. mekanisme/tata cara penanganan Pengaduan Masyarakat;
- d. penganggaran; dan
- e. monitoring, evaluasi, dan pelaporan.

BAB II

PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. kepastian hukum, bahwa kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani Pengaduan Masyarakat;
 - b. obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan Masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;

c. efektivitas...

- c. efektivitas 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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- e. kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu Pengaduan Masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. cepat, bahwa penanganan Pengaduan Masyarakat harus cepat ditanggapi dan ditangani sesuai ketentuan yang berlaku; dan
- h. tidak diskriminatif, bahwa Pengaduan Masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan, tanpa membedakan ras, agama, suku, dan antargolongan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

Masyarakat dapat menyampaikan laporan atau pengaduan terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum yang dilakukan oleh Masyarakat lainnya di wilayah Daerah kepada Satpol PP.

Pasal 7

Masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat dilakukan dengan cara:

- a. langsung; atau
- b. tidak langsung.

Pasal 8

- (1) Penyampaian laporan atau pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada dalam Pasal 7 huruf a dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kantor Satpol PP pada hari dan jam kerja serta mengisi formulir pengaduan.
- (2) Penerimaan pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan dari Satpol PP.

Pasal 9

- (1) Penyampaian laporan atau pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b dapat dilaksanakan melalui media sebagai berikut.
 - a. surat yang ditujukan kepada Kepala Satpol PP;
 - b. sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR);
 - c. nomor tunggal panggilan darurat 112;
 - d. aplikasi tanggap (SiGAP); dan
 - e. media sosial Satpol PP.
- (2) Penerimaan pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh operator penerimaan pengaduan dari Satpol PP.

Pasal 10...

Pasal 10

Laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas Pelapor;
- b. deskripsi aduan;
- c. waktu kejadian;
- d. lokasi kejadian;
- e. bukti pendukung; dan
- f. keterangan lain yang dibutuhkan.

Pasal 11

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyampaian laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ditetapkan dengan Keputusan Kepala Satpol PP.

BAB IV

PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 12

- (1) Pengaduan Masyarakat dikelola oleh Satpol PP.
- (2) Pengelolaan laporan atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penerimaan laporan atau Pengaduan Masyarakat;
 - b. pencatatan laporan atau Pengaduan Masyarakat;
 - c. dokumentasi kegiatan dan pelaporan terhadap tidak lanjut laporan atau Pengaduan Masyarakat; dan
 - d. evaluasi.
- (3) Pengelola laporan atau aduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Satpol PP.

Pasal 13...

Pasal 13

Dalam melakukan penanganan terhadap Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Satpol PP dapat berkoordinasi dengan Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Camat, APH, Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Republik Indonesia, dan/atau lembaga atau instansi terkait lainnya baik pemerintah maupun swasta.

BAB V

MEKANISME/TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT

Pasal 14

- (1) Laporan atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat ditindaklanjuti oleh Satpol PP setelah terpenuhi unsur laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (2) Dalam hal laporan atau Pengaduan Masyarakat tidak memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, maka laporan atau pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti.

Pasal 15

Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut.

- a. penerimaan;
- b. pencatatan;
- c. penanganan atau tindak lanjut; dan
- d. pelaporan.

Pasal 16

- (1) Penerimaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a dilaksanakan oleh petugas penerimaan pengaduan dari Satpol PP.

(2) Petugas...

- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan penerimaan laporan atau pengaduan dari Masyarakat dengan sikap humanis dan penuh tanggung jawab.

Pasal 17

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b dilaksanakan oleh petugas pencatatan laporan atau Pengaduan Masyarakat dari Subbagian Umum Satpol PP.
- (2) Petugas pencatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pencatatan atas informasi pengaduan yang memuat unsur pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (3) Petugas pencatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membuat laporan kepada ketua pengelola laporan atau Pengaduan Masyarakat.

Pasal 18

- (1) Penanganan atau tindak lanjut laporan atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c dilaksanakan oleh masing-masing Bidang sesuai jenis aduan.
- (2) Masing-masing Bidang melakukan tindak lanjut terhadap laporan atau Pengaduan Masyarakat sesuai dengan SOP Satpol PP.

Pasal 19

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf d dilaksanakan oleh masing-masing Bidang.
- (2) Masing-masing Bidang membuat Nota Dinas laporan hasil penanganan atau tindak lanjut kepada Kepala Satpol PP.
- (3) Masing-masing Bidang menginformasikan hasil penanganan atau tindak lanjut kepada petugas pencatat laporan atau Pengaduan Masyarakat.

BAB VI PENGANGGARAN

Pasal 20

- (1) Anggaran yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan penanganan laporan atau Pengaduan Masyarakat terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum di wilayah Daerah dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja Daerah dan/atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pengelolaan anggaran belanja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII MONITORING, EVALUASI, DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu Monitoring dan Evaluasi

Pasal 21

- (1) Kepala Satpol PP melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat melalui *Dashboard* yang dibuat oleh pengelola laporan atau aduan Masyarakat.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat di wilayah Daerah.

Bagian Kedua
Pengendalian

Pasal 22

- (1) Pengendalian penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan oleh Kepala Satpol PP.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB VIII
PELAPORAN

Pasal 23

Kepala Satpol PP menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat di wilayah Daerah setiap triwulan, semesteran, tahunan, dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Kepala Kepolisian Resort lingkup wilayah Daerah dan Kepala Perangkat Daerah/Instansi Pemerintah terkait lainnya.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tigaraksa
pada tanggal 17 November 2022

BUPATI TANGERANG,

TTD,

A. ZAKI ISKANDAR

Diundangkan di Tigaraksa
pada tanggal 17 November 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANGERANG,

TTD,

MOCH. MAESYAL RASYID

BERITA DAERAH KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2022 NOMOR 75

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



THOMAS SIRAIT, S.H.
NIP. 19670611 200212 1 001