



**BUPATI INDRAMAYU  
PROVINSI JAWA BARAT**

PERATURAN BUPATI INDRAMAYU  
NOMOR 68 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KABUPATEN INDRAMAYU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI INDRAMAYU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pula partisipasi aktif berupa penerimaan pengaduan yang berbentuk saran, kritik dan masukan dari masyarakat;
- b. bahwa guna memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Indramayu telah menerapkan Sistem Layanan Pengaduan Berbasis *Online*/Pengaduan Secara Elektronik;
- c. bahwa dalam rangka penerapan sistem Layanan Pengaduan Berbasis *Online*/ Pengaduan Secara Elektronik, perlu membuat pedoman/mekanisme pengelolaannya;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c tersebut diatas, perlu menetapkan Peraturan Bupati.
- Mengingat : 1. 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 Djawa Barat (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
  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 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 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);
  6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
  7. 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);
  8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191).
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
  11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
  12. Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual di Kabupaten Indramayu (Lembaran Daerah Kabupaten Indramayu Tahun 2016 Nomor 7).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN INDRAMAYU.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Indramayu.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Indramayu.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati Indramayu dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten Indramayu;
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Pemerintah Daerah.
6. 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.

7. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh masyarakat/pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
8. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. Pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat dan/atau pegawai yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Admin adalah pelaksana pada perangkat daerah yang ditunjuk menjadi pengelola yang diberi tugas khusus untuk menerima, mendistribusi dan memantau pengaduan pelayanan publik serta melaporkan kegiatan pengelolaannya setiap hari.
11. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
12. Indramayu Cepat Tanggap yang selanjutnya disingkat I-CETA adalah layanan aspirasi dan pengaduan *online* masyarakat berupa sarana interaktif masyarakat dengan pemerintah daerah berbasis aplikasi dan media sosial untuk layanan kedaruratan dan kemanusiaan yang termasuk dalam komponen pengaduan pelayanan publik.
13. *Indramayu Command Center* yang selanjutnya disingkat ICC adalah pusat kendali, visualisasi dan integrasi data dalam merespon permasalahan pembangunan di Kabupaten Indramayu.
14. Hari adalah hari kerja.

## BAB II PENGELOLAAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 2

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat bertujuan untuk :
  - a. terpenuhinya sarana dan prasarana pengaduan, berupa saran, kritik, pendapat serta info dari masyarakat;
  - b. terpenuhinya pelayanan publik yang berkualitas, wajar, adil dan merata;
  - c. terintegrasikannya sistem penanganan pengaduan masyarakat di Kabupaten Indramayu dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
  - d. terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat; dan
  - e. meningkatnya peran serta masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

- (2) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat(1), meliputi :
- a. hambatan yang dialami atas pelayanan publik;
  - b. dugaan penyalahgunaan wewenang oleh pejabat/petugas pelayanan publik;
  - c. dugaan pelanggaran disiplin pegawai;
  - d. saran/pendapat/masukan dari masyarakat.
- (3) Prinsip pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi :
- a. cepat dan tepat, bahwa setiap pengaduan masyarakat yang diterima harus segera ditindaklanjuti dan tepat penanganannya;
  - b. sederhana, bahwa proses penyampaian, penerimaan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat harus sesederhana mungkin guna mempermudah masyarakat;
  - c. terpadu, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat yang diterima harus ditangani secara terpadu;
  - d. transparan, bahwa penerimaan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat dilaksanakan secara terbuka agar proses tindak lanjut dan penyelesaiannya dapat diakses oleh masyarakat;
  - e. akuntabel, bahwa setiap pengaduan masyarakat ditindaklanjuti secara benar dan bertanggungjawab serta memberikan kepastian kepada masyarakat atas proses penanganan pengaduan dimaksud.

## Bagian Kedua Pengelola

### Pasal 3

- (1) Setiap Perangkat Daerah membentuk Tim Pengelola, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.
- (2) Susunan tim pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
- Ketua : Kepala Perangkat Daerah.  
Sekretaris : Sekretaris / Kepala Bidang / Kepala Bagian pada Perangkat Daerah.  
Anggota : Pejabat dan/atau Pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah, termasuk didalamnya yang ditunjuk sebagai Admin.
- (3) Untuk mendukung kelancaran pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi, Bupati membentuk Tim Pengelola Tingkat Kabupaten yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Tim Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri atas :
- Pembina : 1. Bupati Indramayu.  
: 2. Wakil Bupati Indramayu.  
Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten Indramayu.  
Wakil Ketua : Asisten Administrasi.  
Sekretaris : 1. Kepala Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi dan informatika.  
2. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.

- Anggota : Pejabat dan/atau Pelaksana lintas Perangkat Daerah, termasuk didalamnya yang ditunjuk sebagai Admin yang berasal dari Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi dan informatika.
- (5) Tim Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) melaksanakan tugas dan fungsinya secara independen, non diskriminatif dan tidak memihak.

### Bagian Ketiga Bentuk dan Sarana Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 4

Penyampaian pengaduan masyarakat dilakukan dengan metode, antara lain:

- a. Secara Langsung, yaitu melalui tatap muka kepada pengelola pengaduan;
- b. Secara Tidak Langsung, yaitu melalui surat, kotak pengaduan, telepon, email, media sosial ataupun melalui aplikasi SP4N Lapor dan aplikasi resmi milik Pemerintah Kabupaten Indramayu.

#### Pasal 5

Dalam rangka penyampaian pengaduan masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, Pemerintah Daerah menyediakan media penyampaian pengaduan secara elektronik, melalui :

- a. Aplikasi SP4N Lapor di laman [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id);
- b. Aplikasi resmi milik Pemerintah Kabupaten Indramayu yang berbasis android;
- c. *WA, Instagram, Twitter, Facebook*, serta aplikasi jejaring sosial resmi Perangkat Daerah yang lainnya;
- d. *Call Center ICC* dan *Call Center* masing-masing Perangkat Daerah;
- e. *SMS Center*.

## BAB III MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu Tahapan Pengelolaan Pengaduan

#### Pasal 6

Tahapan pengelolaan pengaduan meliputi :

- a. Penerimaan serta verifikasi dan klasifikasi pengaduan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan, pencatatan dan pemberian tanda terima serta identifikasi masalah dan pemeriksaan substansi pengaduan;
- b. Pendistribusian pengaduan, yaitu meneruskan pengaduan kepada Perangkat Daerah yang berwenang menangani pengaduan dimaksud (dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya);

- c. Penanganan pengaduan, terdiri dari penyampaian saran dan pendapat kepada pejabat terkait, tindak lanjut pengaduan, penyampaian informasi kepada pengadu, pemantauan, pelaporan dan pengarsipan.

Bagian Kedua  
Pengelolaan Pengaduan Secara Langsung

Pasal 7

- (1) Tahapan pengelolaan pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a, meliputi :
- a. penerimaan pengaduan, antara lain :
    - 1) pengelola menerima pengadu secara tatap muka;
    - 2) pengelola menerima dan/atau mencatat pengaduan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan memberikan tanda bukti penerimaan pengaduan;
    - 3) pengelola melakukan verifikasi dan klasifikasi atas pengaduan yang diterima.
  - b. pendistribusian pengaduan :

Pengelola mendistribusikan pengaduan dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya dan menginformasikannya kepada pengadu.
  - c. penanganan pengaduan, antara lain :
    - 1) Perangkat Daerah dapat menunda penanganan pengaduan dalam hal terjadi dokumen yang kurang lengkap dan/atau masih diperlukan konfirmasi lebih lanjut kepada pengadu;
    - 2) Perangkat Daerah dapat melakukan pengecekan di lapangan, sebelum menyusun dan memberikan jawaban dan/atau tanggapan atas pengaduan;
    - 3) Perangkat Daerah memberikan jawaban dan/atau tanggapan atas pengaduan paling lama 5 (lima) hari terhitung sejak pengaduan diterima oleh Perangkat Daerah terkait;
    - 4) Perangkat Daerah bertanggung jawab atas tindak lanjut dan pemantauan penanganan pengaduan;
- (2) Dalam hal tidak ada respon dan/atau tindak lanjut dari pengadu dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari, maka pengaduan dianggap selesai.

Pasal 8

Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1), wajib dilaporkan melalui laman [diskominfo@indramayukab.go.id](mailto:diskominfo@indramayukab.go.id).

Bagian Ketiga  
Pengelolaan Pengaduan Secara Tidak Langsung

Pasal 9

- (1) Tahapan pengelolaan pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, meliputi :

- a. penerimaan dan pendistribusian pengaduan, antara lain :
- 1) melalui aplikasi SP4N Lapor di laman [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) :
    - a) Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi dan informatika bersama Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Indramayu selaku penerima pengaduan mendistribusikan pengaduan yang masuk ke Perangkat Daerah terkait sesuai dengan kewenangannya berdasarkan substansi pengaduan.
    - b) pendistribusian pengaduan dilaksanakan paling lama 3 (tiga) hari sejak diterimanya pengaduan;
    - c) Perangkat Daerah terkait dapat menunda penanganan pengaduan dalam hal terjadi dokumen yang kurang lengkap dan/atau masih diperlukan konfirmasi lebih lanjut kepada pengadu;
    - d) terhadap pengaduan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA (suku, agama, ras dan antar golongan), Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi dan informatika berhak mengubah pengaduan dimaksud menjadi arsip.
  - 2) melalui aplikasi resmi milik Pemerintah Kabupaten Indramayu, meliputi :
    - a) Perangkat Daerah menerima pengaduan sesuai dengan topik pengaduan;
    - b) berdasarkan topik/substansi pengaduan, pengaduan yang masuk secara otomatis akan menuju ke Perangkat Daerah terkait.
  - 3) melalui media penyampaian pengaduan secara elektronik lainnya:
    - a) pengelola menerima dan/atau mencatat pengaduan serta melakukan verifikasi dan klasifikasi atas pengaduan yang diterima.
    - b) pengelola mendistribusikan pengaduan dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya dan menginformasikannya kepada pengadu;
- b. penanganan pengaduan :
- 1) Perangkat Daerah setelah menerima pendistribusian pengaduan bertanggungjawab untuk menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
  - 2) Perangkat Daerah terkait memberikan jawaban dan/atau tanggapan atas pengaduan paling lama 2 (hari) hari terhitung sejak pengaduan diterima oleh Perangkat Daerah dimaksud;
  - 3) Perangkat Daerah dapat melakukan pengecekan di lapangan, sebelum menyusun jawaban dan/atau tanggapan atas pengaduan;
  - 4) Perangkat Daerah dapat saling berkoordinasi dalam penanganan dan tindak lanjut pengaduan;
  - 5) Perangkat Daerah terkait bertanggung jawab atas tindak lanjut dan pemantauan penanganan pengaduan.



- (2) Dalam hal tidak ada respon dan/atau tindak lanjut dari pengadu dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari, maka pengaduan dianggap selesai.

Bagian Keempat  
Layanan Indramayu Cepat Tanggap (I-CETA)

Pasal 10

- (1) Pengaduan yang bersifat kemanusiaan dan/atau kedaruratan, masuk dalam kategori layanan Indramayu Cepat Tanggap (I-CETA).
- (2) Perangkat Daerah yang menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) baik secara langsung maupun tidak langsung, harus memberikan jawaban dan/atau tanggapan atas pengaduan dimaksud dalam kurun waktu paling lama 1 x 24 jam terhitung sejak diterimanya pengaduan.

Pasal 11

Skema media dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta layanan Indramayu Cepat Tanggap (I-CETA) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dan Pasal 10, tercantum dalam lampiran.

BAB IV  
HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Pengadu

Pasal 12

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Dalam hal diperlukan, pengadu berhak untuk meminta perlindungan berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu selama proses penanganan pengaduan berlangsung.
- (3) Pengadu berhak untuk menerima tanda bukti pengaduan sebagai tanda penerima pengaduan yang disampaikan.
- (4) Format tanda bukti penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam lampiran.

Pasal 13

Pengadu berkewajiban untuk mencantumkan identitas diri termasuk nomor telepon yang dapat dihubungi, uraian pengaduan yang terdiri dari waktu, lokasi, foto, dan penjelasan pengaduan dalam setiap pengaduan yang disampaikan.

Bagian Kedua  
Hak dan Kewajiban Pengelola

Pasal 14

Pengelola berhak untuk tidak menindaklanjuti dan/atau mengubah pengaduan yang masuk menjadi arsip terhadap pengaduan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA (suku, agama, ras dan antar golongan).

Pasal 15

- (1) Dalam pengelolaan pengaduan, Pengelola wajib :
  - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelolaan pengaduan;
  - b. mensosialisasikan prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. menyalurkan pengaduan kepada Perangkat Daerah yang berwenang;
  - d. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
- (2) Pengelola yang ditunjuk menjadi admin, wajib :
  - a. menerima, menanggapi dan memproses setiap pengaduan yang masuk dan diterima;
  - b. mencatat dan mempublikasikan setiap pengaduan yang masuk dan diterima;
  - c. melaporkan kegiatan pengelolaan pengaduan secara rutin setiap hari di laman [diskominfo@indramayukab.go.id](mailto:diskominfo@indramayukab.go.id);
  - d. terhadap admin tingkat kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4), diberi tambahan kewajiban yaitu melakukan pemantauan pengaduan yang masuk melalui media sosial milik Bupati, Wakil Bupati dan Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi dan informatika.

Pasal 16

Pengelola dilarang, antara lain:

- a. menggunakan fasilitas sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun atas kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

Pasal 17

- (1) Setiap Perangkat Daerah harus menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, termasuk layanan Indramayu Cepat Tanggap (I-CETA).
- (2) Dalam rangka penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Perangkat Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana serta petugas pengelola pengaduan.
- (3) Sarana dan prasarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), sekurangnya meliputi :
  - a. loket/kotak pengaduan;

- b. ruang penanganan pengaduan;
- c. formulir pengaduan;
- d. *call center*;
- e. buku register pengelolaan pengaduan; dan
- f. infografis layanan.

#### Pasal 18

- (1) Loker/Kotak Pengaduan dan Ruang Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) huruf a dan b, ditempatkan/berada pada lokasi yang mudah dilihat dan diakses oleh masyarakat.
- (2) Formulir pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) huruf c, sekurangnya memuat :
  - a. identitas pengadu yang memuat nama, alamat lengkap serta nomor telepon;
  - b. uraian pengaduan;
  - c. tempat, waktu penyampaian pengaduan dan tanda tangan pengadu.
- (3) Format Formulir Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tercantum dalam lampiran.
- (4) Infografis layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) huruf f, paling sedikit memuat :
  - a. layanan Perangkat Daerah; dan
  - b. layanan pengaduan.
- (5) Format infografis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), tercantum dalam lampiran.
- (6) Dalam hal terjadi pergantian Bupati / Wakil Bupati / Kepala Perangkat Daerah, infografis sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dibuat ulang paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pergantian dimaksud.

### BAB V PELAPORAN

#### Pasal 19

- (1) Perangkat Daerah wajib menyusun laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik dan melaporkannya kepada Bupati secara berkala ataupun sewaktu-waktu jika diperlukan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui laman [diskominfo@indramayukab.go.id](mailto:diskominfo@indramayukab.go.id).
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas materi dan kategori pengaduan, media pengaduan, waktu penyelesaian, jumlah tim lapangan, biaya, status penyelesaian, bukti foto, serta hasil penanganan.
- (4) Format laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam lampiran.

BAB VI  
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PENILAIAN KINERJA

Pasal 20

- (1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu dengan melibatkan Tim Pengelola Tingkat Kabupaten.

Pasal 21

- (1) Bupati melakukan penilaian kinerja atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada Peraturan Bupati yang mengatur tentang pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Negeri Sipil (TPPNS).

BAB VII  
PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Indramayu  
pada tanggal 20 Mei 2021

BUPATI INDRAMAYU,

Cap/Ttd

NINA AGUSTINA

diundangkan di Indramayu  
pada tanggal 20 Mei 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU

Cap/Ttd

RINTO WALUYO

BERITA DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU  
TAHUN 2021 NOMOR : 68

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA  
KABUPATEN INDRAMAYU



IRFAN, S.H., MH  
Pembina Tk. I  
NIP. 19670224 199003 1 004

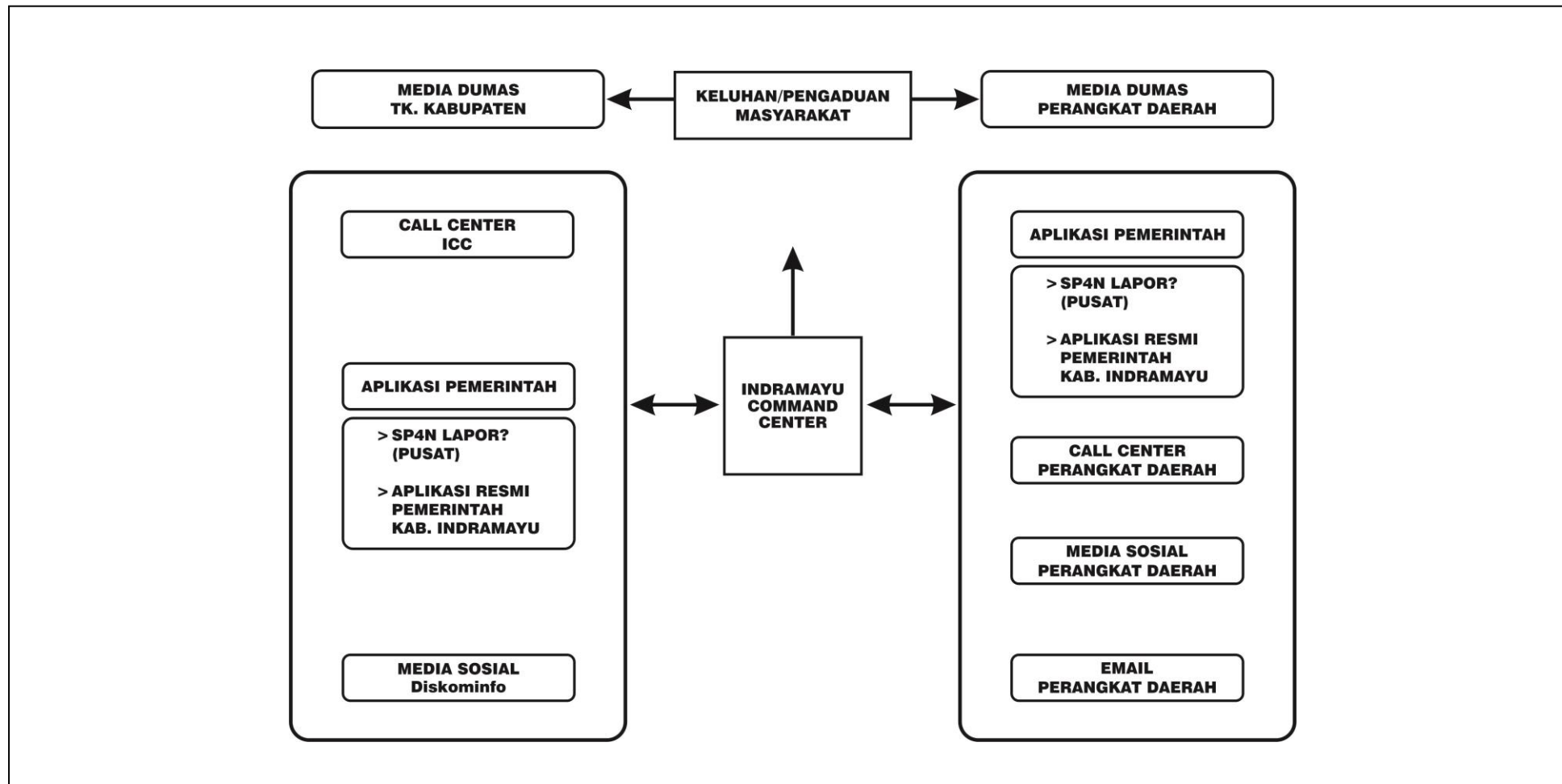
LAMPIRAN PERATURAN BUPATI INDRAMAYU

NOMOR :

TANGGAL :

TENTANG : PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN INDRAMAYU

A. SKEMA MEDIA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



## B. SKEMA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

C. FORMAT TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN

KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN

---

TANDA BUKTI  
PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Telah terima dari pengguna layanan publik :

Pemberitahuan pengaduan :

.....  
.....  
.....

Indramayu, .....

Yang Menerima

.....  
Nama, NIP dan Tanda Tangan



D. FORMAT FORMULIR PENGADUAN

<b>KOP SURAT PENYELENGGARA PELAYANAN</b>	
<hr/>	
<b>FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK</b>	
No. Pendaftaran : .....	
Nama	: .....
Alamat	: .....
Telepon/HP/email	: .....
Uraian Pengaduan	: .....
	.....
	.....
	Indramayu, .....
Penerima/Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik	Pelapor (Masyarakat yang mengadu)
(.....) Nama dan Tanda Tangan	(.....) Nama dan Tanda Tangan

## E. FORMAT INFOGRAFIS LAYANAN PERANGKAT DAERAH

Foto BUPATI	Lambang Daerah	Foto WAKIL BUPATI
Foto Kepala Perangkat Daerah		
<b>Nama Perangkat Daerah</b>		
<b>INFORMASI LAYANAN PERANGKAT DAERAH</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Jenis Pelayanan</li><li>&gt; Persyaratan Pelayanan</li><li>&gt; Lamanya Waktu Pelayanan</li><li>&gt; Besar Tarif (Jika Ada)</li></ul>		
<b>APLIKASI PEMERINTAH</b>	<b>KONTAK PENGADUAN</b>	<b>MEDIA SOSIAL PERANGKAT DAERAH</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; SP4N LAPOR? (PUSAT)</li><li>&gt; APLIKASI RESMI PEMERINTAH KAB. INDRAMAYU</li></ul>	<b>CALL CENTER PERANGKAT DAERAH</b>	<b>EMAIL PERANGKAT DAERAH</b>
<b>Tanggal Penerbitan Infografis</b>		

F. FORMAT HASIL LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

**FORMAT LAPORAN PENGADUAN**

Hari : ...

Tanggal : ...

No.	Pengaduan Masyarakat	Media Pengaduan	Tindaklanjut	Jumlah Tim Lapangan	Dokumentasi	Biaya (jika ada)	Waktu Penyelesaian	Status
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.								
2.								

Mengetahui,  
KEPALA  
(PERANGKAT DAERAH)

Pengelola Pengaduan Masyarakat,

.....  
Pangkat/Gol. Ruang  
NIP. ....

.....  
Pangkat/Gol. Ruang  
NIP. ....

BUPATI INDRAMAYU,

NINA AGUSTINA