# BUPATI BENGKALIS

## PROVINSI RIAU

PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 68 TAHUN 2019

TENTANG

TATA KELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BENGKALIS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BENGKALIS,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan ketertiban umum dan ketentraman serta perlindungan bagi masyarakat sebagai upaya Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mewujudkan kehidupan yang harmonis, pembangunan kemasyarakatan yang berkelanjutan melalui layanan penyampaian aspirasi masyarakat;

b. bahwa untuk menciptakan pelayanan dan akses informasi publik secara cepat, tangkas, terpadu dan terkoordinasi, maka perlu adanya tata kelola penanganan pengaduan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Tata Kelola Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. 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 6205);

5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2010 tentang Ketentraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat Dalam Rangka Penegakan Hak Azasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 436);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 02 Tahun 2002 tentang Larangan Prositusi dan Tuna Susila di Wilayah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2002 Nomor 02);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 1 Tahun 2016 tentang Ketertiban Umum (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 Nomor 1);
9. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 03 Tahun 2002 tentang Larangan Perjudian Dalam Wilayah Kabupaten Bengkalis (Berita Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2002 Nomor 03);
10. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 101 Tahun 2017 tentang Penyidikan Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Bengkalis (Berita Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2017 Nomor 1);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG TATA KELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKT PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BENGKALIS

## BAB I
## KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bengkalis.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Bengkalis.
4. Kepala Satuan adalah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja kabupaten Bengkalis.
5. Satuan Polisi Pamong Praja adalah Satuan Organisasi Perangkat Daerah yang dibentuk untuk menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat.
6. Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PPNS adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas melakukan penyidikan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Ketertiban umum adalah suatu kondisi adanya keteraturan terbentuk karena tidak adanya pelanggaran yang dilakukan di tempat-tempat umum terhadap peraturan yang berlaku.
8. Ketentraman masyarakat adalah suatu kondisi dinamis dimana Pemerintah dan Rakyat dapat melakukan kegiatan secara tenteram, tertib dan teratur.
9. Pengaduan adalah penyampaian keluhan atau laporan dan/atau pemberitahuan secara tertulis maupun secara lisan mengenai dugaan terjadinya pelanggaran.
10. Penanganan pengaduan masyarakat adalah suatu upaya menangani berbagai pengaduan atau keluhan masyarakat secara cepat dan terorganisir.
11. Pengadu adalah orang atau masyarakat yang memberikan laporan dugaan terjadinya pelanggaran secara tertulis maupun secara lisan.
12. Terlapor adalah orang atau oknum masyarakat yang diduga melakukan pelanggaran.
13. Petugas penanganan pengaduan yang selanjutnya disebut petugas adalah sekelompok orang yang menerima, mencatat laporan pengaduan sesuai tugasnya masing-masing.
14. Yutisi adalah suatu upaya penegakan hukum oleh penegak hukum melalui mekanisme pengadilan.
15. Non yustisi adalah suatu upaya penegakan hukum oleh penegak hukum melalui pendekatan yang sifatnya lebih ke arah pencegahan terhadap sesuatu yang berpotensi melakukan pelanggaran hukum.

## BAB II
## MAKSUD, TUJUAN DAN ASAS PENANGANAN PENGADUAN

### Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan dan/atau prosedural bagi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat secara terintegrasi.

### Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah:

a. untuk meningkatkan ketertiban umum dan ketentraman serta perlindungan bagi masyarakat;
b. untuk mendapatkan informasi publik dan memberikan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dengan baik, efektif, efesien dan partisipatif; dan
c. untuk mengklasifikasi pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti secara sistematis dan terorganisir.

### Pasal 4

Penanganan pengaduan berasaskan:

a. kepentingan umum;
b. kepastian hukum;

c. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
d. partisipatif;
e. akuntabilitas;
f. keterbukaan; dan
g. tanggap dan tuntas.

## BAB III
## SYARAT DAN BENTUK PENGADUAN

### Pasal 5

(1) Dalam menyampaikan pengaduan, Pengadu harus membawa dan/atau melampirkan:
   a. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau kartu identitas lainnya sebagai penanggungjawab pembuat laporan;
   b. bukti pendukung pengaduan berupa foto, video dan/atau saksi-saksi yang bisa dipertanggung jawabkan kebenaran pengaduan; dan
   c. alamat atau tempat yang diduga terjadinya pelanggaran ketertiban umum maupun pelanggaran hukum.

(2) Dalam keadaan tertentu, nama atau identitas Pengadu dan para saksi pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b, dapat dirahasiakan.

### Pasal 6

(1) Pengaduan yang disampaikan dapat berupa:
   a. pengaduan tertulis; dan
   b. pengaduan lisan.

(2) Pengaduan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah pengaduan yang disampaikan dalam bentuk:
   a. surat permohonan;
   b. pesan singkat (SMS);
   c. *e-mail*; dan
   d. *website*.

(3) Pengaduan lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, adalah pengaduan yang disampaikan melalui:
   a. berbicara langsung kepada Petugas; dan
   b. melalui telepon/Hp.

## BAB IV
## PENANGANAN DAN PENERUSAN LAPORAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu
### Penanganan Pengaduan

### Pasal 7

(1) Petugas menerima dan mencatat ke dalam buku registrasi laporan pengaduan serta memfasilitasi pengaduan yang disampaikan oleh Pengadu.

(2) Dalam hal fasilitasi pengaduan, Petugas tidak diperkenankan memungut biaya atau membebankan proses penanganan pengaduan kepada Pengadu.

(3) Laporan pengaduan yang telah memenuhi persyaratan, Petugas melakukan pemberkasan laporan pengaduan.

Bagian Kedua
Penerusan Laporan Pengaduan

Pasal 8

(1) Berkas laporan pengaduan diteruskan kepada Tim Pengendali untuk dilakukan pemeriksaan.

(2) Dalam proses pemeriksaan laporan pengaduan, Tim Pengendali dapat meminta kehadiran Pengadu atau para saksi untuk didengar keterangan atau klarifikasinya.

(3) Keterangan atau klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dituangkan dalam Berita Acara.

Pasal 9

(1) Berkas laporan pengaduan selanjutnya diteruskan kepada Kepala Bidang Ketertiban Umum pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis untuk ditindaklanjuti.

(2) Dalam menindaklanjuti laporan pengaduan Kepala Bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat memimpin langsung dan/atau dapat memerintahkan Tim Operasi untuk melakukan tindakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

BAB V
PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 10

Penanganan pengaduan masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis terdiri dari:

a. penanganan pengaduan biasa; dan

b. penanganan pengaduan reaksi cepat.

Pasal 11

(1) Penanganan pengaduan biasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, adalah penanganan pengaduan yang ditindaklanjuti dengan jangka waktu maksimal 15 (lima belas) hari kerja.

(2) Penanganan pengaduan reaksi cepat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b, adalah penanganan pengaduan secara cepat dan serta merta ditanggani maksimal dalam waktu 3 (tiga) jam setelah laporan pengaduan diterima.

(3) Alur atau prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI
PENYELESAIAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 12

(1) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, PPNS wajib menjaga kerahasiaan.
(2) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, PPNS wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.
(3) Dalam hal Pengadu keberatan dipertemukan dengan Terlapor karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan Pengadu, dengar keterangan atau klarifikasi dapat dilakukan secara terpisah.

Pasal 13

Pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan penanganan pengaduannya akan ditindaklanjuti melalui proses hukum.

BAB VII
PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bengkalis
pada tanggal 23 September 2019

BUPATI BENGKALIS,

AMRIL MUKMININ

Diundangkan di Bengkalis
pada tanggal 24 September 2019

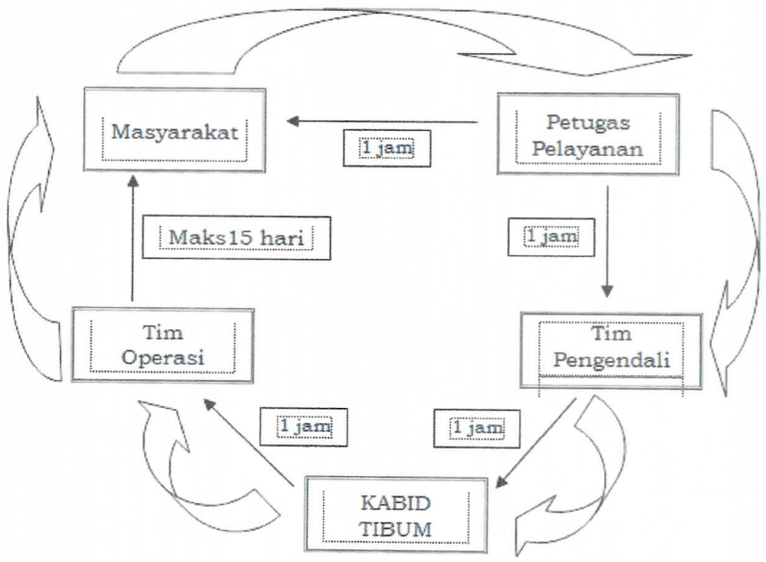
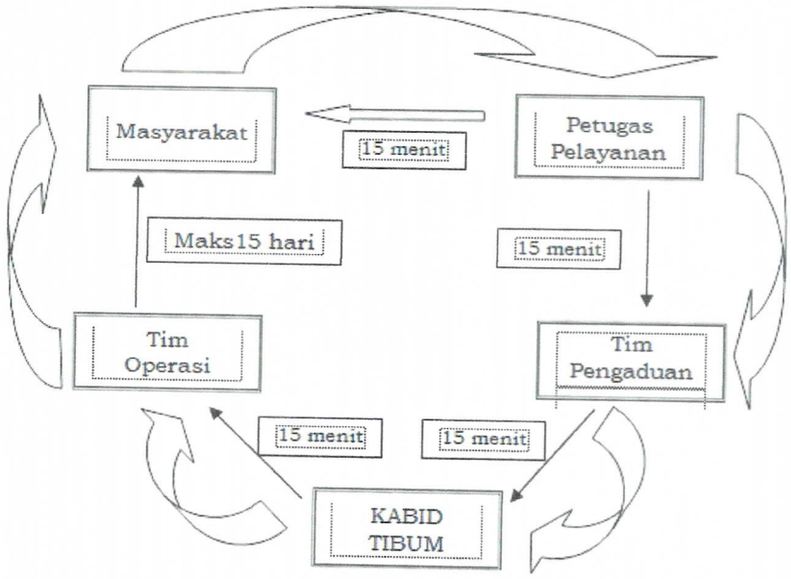
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BENGKALIS

H. BUSTAMI. HY

BERITA DAERAH KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2019 NOMOR 68

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR : 68 TAHUN 2019
TANGGAL : 23 September 2019

# ALUR ATAU PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BENGKALIS

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1. | 2. | 3. |
| 1. | Sistem, mekanisme dan prosedur | Penanganan Pengaduan Biasa<br>  <br><br>Penanganan Pengaduan dengan Reaksi Cepat<br>  <br><br>Keterangan:<br>⇐ Pengaduan tidak diterima/laporan dikembalikan (dengan alasan tertentu). |
| 2. | Produk Pelayanan | Laporan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat. |
| 3. | Sarana dan Prasarana/ Fasilitas | 1. Ruangan pelayanan ber AC.<br>2. Komputer dengan akses internet.<br>3. Meja.<br>4. Printer.<br>5. TV. |

| 1. | 2. | 3. |
|---|---|---|
| 4. | Kompentensi Pelaksanaan | 1. SDM yang memiliki kemampuan menangani pengaduan.<br>2. SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, santun kepada pihak yang melakukan pengaduan.<br>3. SDM yang terlatih melaksanakan Operasional Reaksi Cepat. |
| 5. | Pengawasan Internal | 1. Supervisi atasan langsung.<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan oleh Inspektorat.<br>3. Dilaksanakan secara *continue*. |
| 6. | Penanganan pengaduan saran dan masukan | 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat permohonan.<br>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via<br>Telepon : 085355191113<br>SMS : 085355191113<br>e-mail : aduantrantibum@gmail.com<br>Website : satpolppkabbengkalis.com/layanan pengaduan |
| 7. | Jumlah Pelaksana | Petugas Pelayanan : 2 orang<br>Tim Pengendali : 2 orang<br>Tim Operasi : 1 Pleton |
| 8. | Jaminan Pelayanan | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan. |
| 9. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi diberikan dan dijamin keabsahannya. |
| 10. | Evaluasi Kenerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

BUPATI BENGKALIS,

AMRIL MUKMININ