



BUPATI BUTON UTARA

PROVINSI SULAWESI TENGGARA

PERATURAN BUPATI BUTON UTARA
NOMOR 18 TAHUN 2020

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUTON UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BUTON UTARA,

- Menimbang : a. bahwa adanya pengelolaan pengaduan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang lebih berkualitas, wajar dan adil;
- b. bahwa dalam rangka mendorong partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan diperlukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton Utara;
- c. bahwa sesuai ketentuan Pasal 36 ayat (1) dan Pasal 37 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Buton Utara;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Buton Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4690);

4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Buton Utara Tahun 2015 Nomor 8);

MEMUTUSKAN :

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

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Buton Utara.
2. Bupati Adalah Bupati Buton Utara.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Buton Utara.
6. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian adalah Dinas Komunikasi dan Persandian Kabupaten Buton Utara.
7. Bagian Humas dan Protokol adalah Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Buton Utara.

8. Bagian Organisasi adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Buton Utara.
9. 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.
10. Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton Utara yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Pejabat, pegawai dan petugas yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Asas dan prinsip penanganan pengaduan pelayanan publik merupakan acuan atau dasar yang wajib dipedomani penyelenggara dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Buton Utara.
14. Jabatan Struktural adalah kedudukan yang menunjukkan tugas dan tanggung jawab, wewenang dan hak seorang Pegawai Negeri Sipil dalam rangka memimpin suatu satuan organisasi negara.
15. Standar Pelayanan adalah tolak 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 yang selanjutnya disebut 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/atau 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; dan
- 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 kerjasama yang baik antar pelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. efektifitas dan efisiensi yaitu kegiatan penanganan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya; dan
- 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; dan
- g. permasalahan pelayanan publik lainnya yang merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
Pasal 5

- (1) Setiap Perangkat Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (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 atau unit kerjanya; dan
 - e. mempublikasikan sarana Pengaduan Pelayanan Publik.

BAB V
HAK
Pasal 6

- (1) Masyarakat berhak menyampaikan Pengaduan Pelayanan Publik kepada penyelenggara dan/atau pelaksana 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 disampaikannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Masyarakat berhak mengetahui proses dan/atau hasil dari penanganan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disampaikannya

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: 082131545555;
 - c. Website : <http://pengaduan.BUTON UTARA kab.go.id>;
 - d. Instagram : BUTON UTARA _kab;
 - e. Twitter : @BUTON UTARA _kab;
 - f. Facebook : KabupatenBUTON UTARA; dan
 - g. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah.
- (2) Sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g paling sedikit meliputi:
 - a. kotak atau loket pengaduan;
 - b. ruang penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. nomor telepon kantor; dan
 - d. buku register pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Kotak atau loket pengaduan dan ruang penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf 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 atau pegawai yang berkompeten dalam pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan bertanggungjawab atas pengelolaan 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 atau 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; dan
- 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 Kabupaten.
- (2) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten untuk SMS Center dan Website berkedudukan di Bagian Organisasi.
- (3) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten untuk LAPOR SP4N berkedudukan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian.
- (4) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten untuk Media Sosial (instagram, twitter dan Facebook) berkedudukan di Bagian Humas dan Protokol.

BAB IX
MEKANISME PELAYANAN
Pasal 10

- (1) Masyarakat mengadukan permasalahan Pelayanan Publik yang diterimanya kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten sesuai dengan tugas dan kedudukannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.
- (2) Selain mengadukan kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten, 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 Kabupaten.
- (4) Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten mendistribusikan pengaduan kepada Perangkat Daerah sesuai dengan permasalahan yang diadukan.
- (5) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) merespon 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 Kabupaten 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 Kabupaten 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 Kabupaten paling lambat pada tanggal 10 setiap bulan.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 12

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Buton Utara Nomor 40 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton Utara (Berita Daerah Kabupaten Buton Utara Tahun 2010 Nomor 40) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASS. ADM UMUM	
BAGIAN HUKUM	
BAG. ORGANISASI	

Ditetapkan di Buranga
pada tanggal 20-09-2020

BUPATI BUTON UTARA,

H. ABU HASAN

Diundangkan di Buranga
pada tanggal 20-09-2020

Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BUTON UTARA,

BUDIANTI KADIDAA