



BUPATI KAPUAS HULU
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI KAPUAS HULU
NOMOR 17 TAHUN 2015
TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KAPUAS HULU,

- Menimbang : a. bahwa memperhatikan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 700/4339/OTDA, tanggal 25 Juni 2012 perihal Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- b. bahwa dalam rangka mendukung otonomi daerah yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, maka dibutuhkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas termasuk memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9 sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 140), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindakan Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Trnsaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 nomor 58), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir 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);
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 Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI KAPUAS HULU TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kapuas Hulu;
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud didalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Aparat Pemerintah Daerah adalah Bupati, Wakil Bupati dan seluruh Pegawai dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.
4. Bupati adalah Bupati Kabupaten Kapuas Hulu.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Kapuas Hulu.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Pemerintah Daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.
9. SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik adalah SKPD yang dibentuk untuk menangani kegiatan Pelayanan Publik.
10. Masyarakat adalah orang perorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

11. Informasi adalah Keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.
12. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidak sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
13. Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
14. Pengelolaan pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan dan tindak lanjut.
15. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
16. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang terindikasi, baik bersifat perorangan, kelompok, maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
17. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
18. Pelapor adalah individu, atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.
19. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
20. Tindak lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh Pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat.

21. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
22. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah yang menimbulkan kerugian materiel dan/atau nonmateriel bagi masyarakat dan orang perorangan.
23. Etika dalam penanganan pengaduan dan informasi masyarakat adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan dan informasi masyarakat.
24. Aparat Pengawas Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Lembaga/Unit kerja dilingkungan instansi Pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan pemerintahan termasuk Satuan Pengawasan Intern (SPI) dan BUMD.
25. Unit Pengelola Pengaduan dan Informasi yang selanjutnya disingkat UPPI adalah unit pengelola pengaduan dan informasi masyarakat yang dibentuk pada SKPD penyelenggara pelayanan publik.
26. Tim adalah Tim Penanganan Pengaduan dan Informasi Masyarakat yang bertugas sebagai pengelola pengaduan dan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Pasal 2

Pengelolaan pengaduan dan informasi masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu yang dimaksud adalah sebagai Pedoman dalam Penanganan Pengaduan dan Informasi masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Pasal 3

Tujuan Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan dan Informasi masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu adalah agar terlaksananya penanganan pengaduan dan informasi masyarakat secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB II
SASARAN DAN RUANG LINGKUP
PENANGANAN PENGADUAN DAN INFORMASI MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Sasaran

Pasal 4

Sasaran pengelolaan pengaduan dan informasi masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu adalah terciptanya koordinasi dalam penyelesaian penanganan pengaduan dan informasi masyarakat.

Bagian Kedua
Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penanganan pengaduan dan informasi masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah kabupaten Kapuas Hulu adalah penanganan terhadap laporan pengaduan dan informasi yang disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah Daerah, baik secara langsung, secara tertulis/surat resmi maupun secara tidak langsung.
- (2) Ruang lingkup penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup pelayanan di bidang:
 - a. kesehatan;
 - b. lingkungan hidup;
 - c. sosial;
 - d. keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera;
 - f. pelayanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
 - g. ketahanan pangan;
 - h. pendidikan;
 - i. perumahan rakyat;
 - j. pekerjaan umum;
 - K. ketenagakerjaan
 - l. Komunikasi dan informasi;
 - m kesenian;
 - n. perhubungan;
 - o. penanaman modal; dan
 - p. pemerintahan dalam negeri.

BAB III SUMBER PENGADUAN

Pasal 6

Laporan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bersumber dari masyarakat penerima pelayanan publik.

BAB IV PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Unit Penanganan Pengaduan dan Tim Penanganan Pengaduan dan Informasi Masyarakat

Pasal 7

- (1) Penanganan pengaduan dan informasi masyarakat dilaksanakan oleh UPPI yang dibentuk pada setiap SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Pembentukan UPPI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Keputusan Kepala SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (3) Penanganan pengaduan dan informasi masyarakat secara terpadu pada tingkat Kabupaten dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan dan Informasi Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (5) Keanggotaan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari :
 - a. Bupati sebagai Pembina.
 - b. Sekretaris Daerah sebagai Pengarah;
 - c. Asisten Administrasi dan Umum sebagai Ketua;
 - d. Asisten Pemerintahan sebagai Wakil Ketua I;
 - e. Asisten Perekonomian dan Pembangunan sebagai Wakil Ketua II;
 - f. Kepala Bagian Hubungan Masyarakat sebagai Koordinator;

- g. Kepala Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi sebagai Sekretaris;
 - h. Unsur dari Dinas Kesehatan, Lingkungan Hidup, Sosial, KB dan Keluarga Sejahtera, Pelayanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan, Ketahanan Pangan, Pendidikan, Perumahan Rakyat, Pekerjaan Umum, Ketenagakerjaan, Kominfo, Kesenian, Perhubungan, Penanaman Modal dan Pemerintahan Dalam Negeri.
- (6) Penanganan Pengaduan dan informasi masyarakat secara terpadu pada tingkat Kabupaten oleh Tim Penanganan Pengaduan dan Informasi masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan di Gerai Pengaduan.
- (7) Gerai Pengaduan berkedudukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.
- (8) Selain Gerai Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), jika diperlukan Tim Penanganan Pengaduan dan Informasi Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat menyediakan pelayanan insidentil pada SKPD penyelenggara pelayanan publik atau tempat lain.

Bagian Kedua

Tugas dan Wewenang

Pasal 8

- (1) Tugas UPPI dan Tim meliputi :
- a. mensosialisasikan keberadaan UPPI dan Tim melalui media cetak dan elektronik;
 - b. menerima, menanggapi dan menyelesaikan pengaduan atau keluhan masyarakat yang bersumber dari ketidakpuasan atas penyelenggaraan Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5;
- (2) Wewenang UPPI dan Tim meliputi :
- a. melakukan pencatatan dan penanganan pengaduan dan informasi masyarakat untuk dapat ditindaklanjuti secara sistematis, terstruktur dan terorganisir; dan
 - b. melaporkan proses penanganan pengaduan dan informasi masyarakat secara berkala kepada Bupati Kapuas Hulu melalui Sekretaris Daerah.

- (3) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, UPPI dan Tim melakukan koordinasi secara berjenjang termasuk juga berkoordinasi dengan SKPD penyelenggara pelayanan publik atau instansi terkait lainnya.

BAB V MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN DAN INFORMASI

Bagian Kesatu Penyampaian Pengaduan dan Informasi Masyarakat

Pasal 9

- (1) Pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dapat dilaporkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan kepada Tim melalui Gerai Pengaduan dan informasi atau kepada UPPI pada SKPD penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Laporan pengaduan yang disampaikan paling lambat 2 (dua) bulan terhitung sejak tanggal pengadu menerima layanan.
- (3) UPPI melakukan penanganan pengaduan untuk dapat segera ditindak lanjuti laporan tersebut secara sistematis, terstruktur dan terorganisir, dan dapat melakukan koordinasi dengan SKPD penyelenggara atau Tim.
- (4) Pengaduan dan informasi masyarakat yang tidak ditindaklanjuti oleh UPPI dapat disampaikan oleh pelapor/pengadu kepada Tim penanganan pengaduan dan informasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 10

- (1) Pengaduan disampaikan dengan cara :
 - a. Pengaduan Langsung; dan
 - b. Pengaduan tidak langsung.
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat berupa :
 - a. Pengaduan lisan langsung; dan
 - b. Pengaduan tertulis langsung.

- (3) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat berupa :
- a. Laporan lisan tidak langsung; dan
 - b. Laporan tertulis tidak langsung.

Pasal 11

- (1) Pengaduan lisan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a, dilakukan oleh pengadu dengan menyampaikan keluhannya dengan mengisi formulir laporan pengaduan yang disediakan oleh Tim atau UPPI.
- (2) Pengaduan lisan langsung sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 ayat (1) disampaikan dengan ketentuan sebagai berikut :
- a. Pengadu wajib mengisi dan menandatangani formulir pengaduan; dan
 - b. Formulir laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada pasal 11 ayat (1) memuat :
 - 1. nama dan alamat lengkap pengadu sesuai KTP;
 - 2. waktu dan tempat pelayanan;
 - 3. uraian pelayanan yang dikeluhkan atau tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - 4. bukti-bukti pendukung;
 - 5. tempat, waktu penyampaian pengaduan; dan
 - 6. tanda tangan.

Pasal 12

- (1) Pengaduan tertulis langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pengadu dengan datang langsung ke Gerai Pengaduan atau ke UPPI dengan membawa pengaduan tertulis berupa surat.
- (2) Surat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :
- a. nama dan alamat lengkap sesuai KTP atau kartu identitas lainnya;
 - b. uraian pelayanan yang dikeluhkan atau tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan
 - c. tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.

Pasal 13

Laporan lisan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) huruf a, dilakukan oleh pengadu kepada Tim atau UPPI melalui Telpon dengan menyebutkan nama dan alamat lengkap pengadu, permasalahan yang diadukan dan permintaan penyelesaian masalah.

Pasal 14

Laporan tertulis tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) huruf b, dilakukan oleh pengadu kepada Tim atau UPPI yang disampaikan melalui pesan layanan singkat (sms), *Faximile*, *email* atau *website* dengan memuat data sebagai berikut :

- a. nama dan alamat lengkap;
- b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- c. tempat, waktu penyampaian;
- d. tanda tangan apabila melalui *Faximile*, *email* atau *website*;

Bagian Kedua

Penerimaan Laporan Pengaduan

Pasal 15

- (1) UPPI atau Tim menerima laporan pengaduan langsung maupun tidak langsung pada setiap hari kerja.
- (2) UPPI atau Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan, pencatatan dan pemberian tanggapan kepada pengadu secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 16

Penerimaan, pemeriksaan, pencatatan atas laporan langsung dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. memberikan 1 (satu) salinan tanda terima pengaduan kepada pengadu;
- b. tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a, sekurang-kurangnya memuat :
 - 1) identitas pengadu secara lengkap;
 - 2) uraian pelayanan yang dikeluhkan atau tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- 3) tempat dan waktu menerima pengaduan; dan
 - 4) tanda tangan serta nama anggota Tim atau UPPI yang menerima pengaduan.
- c. petugas penerima pengaduan melakukan pencatatan dan rekapitulasi atas pengaduan tersebut dalam buku register penerimaan pengaduan.

Pasal 17

Penerimaan, pemerisan, pencatatan atas laporan tidak langsung dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Laporan pengaduan melalui telpon diterima langsung oleh Tim dan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan sekurang-kurangnya memuat nama lengkap, permasalahan, tempat dan waktu penerimaan pengaduan dan tanda tangan serta nama anggota Tim yang menerima pengaduan; atau
- b. Laporan pengaduan melalui pesan layan singkat (sms), *Faxsimile*, *email* atau *website* dibuka dan diterima oleh Tim dan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan sekurang-kurangnya memuat nama dan alamat lengkap pengadu, permasalahan serta tanda tangan dan nama anggota Tim yang menerima pengaduan.

Bagian Ketiga

Penelaahan, pengklasifikasian dan penyelesaian pengaduan

Pasal 18

- (1) UPPI atau Tim wajib menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.
- (2) Tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah berupa penelaahan, identifikasi dan klasifikasi pengaduan dan penyelesaian pengaduan.
- (3) Dalam penelaahan materi pengaduan, Tim atau UPPI harus bersikap independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut bayaran/biaya.
- (4) Pengaduan yang diterima oleh Tim atau UPPI diidentifikasi dan diklasifikasi berdasarkan jenis masalah dan substansi kewenangan penanganannya.

- (5) Pengaduan yang dapat diselesaikan oleh Tim atau UPPI, penanganannya dilaksanakan langsung oleh Tim atau UPPI dalam waktu yang singkat dengan memberikan tanggapan kepada yang mengajukan pengaduan.
- (6) Penanganan langsung terhadap pengaduan oleh Tim atau UPPI harus memperhatikan prinsip kehati-hatian, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (7) Pengaduan yang diterima oleh Tim atau UPPI yang memerlukan tanggapan lebih lanjut, dikoordinasikan antara Tim dan UPPI atau Kepada SKPD penyelenggara pelayanan publik paling lambat 2 (dua) hari kerja.

Pasal 19

- (1) Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada SKPD penyelenggara pelayanan publik, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.
- (2) SKPD penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang disalurkan oleh Tim maupun diterima langsung dari masyarakat melalui UPPI paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya berkas pengaduan.
- (3) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak UPPI dan Tim menerima tanggapan balik dari SKPD penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 20

Alur/Mekanisme Prosedur Penanganan Pengaduan dan Informasi Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI PELAPORAN PENANGANAN PENGADUAN DAN INFORMASI

Pasal 21

- (1) Laporan penyelesaian pengaduan dan informasi masyarakat dilaporkan kepada Bupati Kapuas Hulu melalui Sekretaris Daerah pada minggu ke 2 (dua) setiap bulannya dan juga disampaikan kepada Menteri Dalam Negeri cq. Direktorat Jenderal Otonomi Daerah dan Ketua Ombudsmen Republik Indonesia minimal 1 (satu) kali dalam setiap tahunnya.
- (2) Dalam hal-hal tertentu, Pemerintah Daerah juga wajib menyampaikan laporan penyelesaian pengaduan dan informasi masyarakat kepada ke 2 (dua) instansi tersebut apabila diminta.
- (3) hasil penanganan pengaduan dan informasi masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatas dalam bentuk tertulis yang memuat :
 - a. sumber pengaduan.
 - b. materi pengaduan.
 - c. fakta yang ditemukan.
 - d. analisis.
 - e. kesimpulan dan.
 - f. saran.
- (4) Sistematika laporan hasil penanganan pengaduan dan informasi masyarakat, sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran II, Lampiran III dan Lampiran IV Peraturan Bupati ini.

BAB VII MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 22

Pimpinan Daerah melalui SKPD yang ditunjuk mengkoordinasikan penanganan pengaduan, secara berkala melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan dan informasi serta secara bertahap melakukan penyempurnaan terhadap sistem pengelolaan serta penanganan pengaduan dan informasi masyarakat yang terdapat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

BAB VIII
PENUTUP

Pasal 23

Peraturan Bupati Kapuas Hulu ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Putussibau
pada tanggal 19 Mei 2015

BUPATI KAPUAS HULU,

ttd

A.M. NASIR

Diundangkan di Putussibau
pada tanggal 20 Mei 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU,

ttd

MUHAMMAD SUKRI

BERITA DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU TAHUN 2015
NOMOR 17