



**BUPATI GUNUNG MAS
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**PERATURAN BUPATI GUNUNG MAS
NOMOR 8 TAHUN 2016**

TENTANG

**PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNG MAS**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GUNUNG MAS,

- Menimbang : a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kabupaten Gunung Mas tentang peningkatan pelayanan publik;
- b. bahwa untuk mewadahi aspirasi bagi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukung;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 9 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah yang dapat dilimpahkan penanganan pengaduan kepada Bupati/Walikota;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
4. 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);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
8. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
9. 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, 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
11. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 985);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNG MAS.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah kabupaten Gunung Mas.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Gunung Mas.
3. Bupati adalah Bupati Gunung Mas.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Gunung Mas.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Gunung Mas.
6. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Gunung Mas.
7. Inspektur adalah Inspektur kabupaten Gunung Mas.
8. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunung Mas.
9. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah meliputi Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Dinas Badan, Satuan Polisi Pamong Praja, kantor, Kecamatan dan Kelurahan.
10. Perusahaan Daerah adalah Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas.
11. Unit Pelayanan Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah Unit Pelaksana Teknis pada Dinas atau Badan di lingkungan Pemerintah Kabupaten.
12. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

13. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
14. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat pembangunan.
15. Pengaduan bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung hambatan pelayanan, korupsi, kolusi dan nepotisme, pelanggaran disiplin pegawai, mengakibatkan kerugian masyarakat/Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
16. Pengaduan tidak bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa kritik, saran yang konstruktif dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
17. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di Setiap SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT.

Pasal 2

Asas-asas dalam penanganan pengaduan terdiri dari:

- a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu membuka diri dan memberikan kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar SKPD yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektifitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. proporsional, mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan

- h. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

Pasal 3

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan meliputi:

- a. Pelayanan penanganan Pengaduan bersifat pengawasan yaitu:
 - 1. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
 - 2. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
 - 3. pelanggaran disiplin pegawai;
- b. Pelayanan penanganan Pengaduan tidak bersifat pengawasan yaitu:
 - 1. kritik;
 - 2. saran; atau
 - 3. keluhan;

BAB II

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Pelayanan penanganan pengaduan yang bersifat Pengawasan dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Gunung Mas.
- (2) Pelayanan penanganan pengaduan yang tidak bersifat Pengawasan dilakukan SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT.
- (3) Setiap SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja.
- (4) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Setiap SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

BAB III
HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA PELAYANAN
Pasal 5

- (1) Penerima pelayanan berhak:
 - a. menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima;
 - b. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.
- (2) Penerima pelayanan wajib:
 - a. memberikan identitas yang jelas meliputi Nama, Alamat, Nomor KTP, dan identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. menyampaikan lokasi/tempat yang diadakan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

BAB IV
SARANA PENGADUAN
Pasal 6

- (1) Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui Sarana Pengaduan.
- (2) Penyampaian pengaduan melalui sarana pengaduan, sebagaimana dimaksud ayat (1) adalah sebagai berikut:
 - a. penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT;
 - b. surat yang dialamatkan kepada SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT;
 - c. media massa, baik cetak maupun elektronik yang terdapat di Kabupaten Gunung Mas;
 - d. radio publik Kabupaten Gunung Mas;
 - e. *website* Pemerintah Kabupaten Gunung Mas;
 - f. saluran langsung pada telepon pengaduan;
 - g. sarana pengaduan berupa kotak pengaduan yang disediakan di Gedung Pelayanan Publik dan di Setiap SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT;
 - h. tatap muka dengan masyarakat; dan
 - i. sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

BAB V
PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN
Pasal 7

- (1) Setiap Kepala SKPD/Direktur Perusahaan Daerah/Kepala UPT menetapkan petugas pelaksana pelayanan.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (3) Petugas pelaksana pelayanan memiliki tugas:
 - a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
 - b. melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
 - c. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
 - e. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan; dan
 - f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Gunung Mas.

BAB VI
TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN
Pasal 8

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain:
 - a. paling lambat 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor; dan

- b. paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- (3) Untuk penanganan pengaduan yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja:
 - a. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor; dan
 - b. paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

BAB VII
LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN
Pasal 9

- (1) Setiap SKPD/Perusahaan Daerah/UPT berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Gunung Mas selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya.
- (3) Bentuk/*form* Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB VIII
SEKRETARIAT PENGADUAN
Pasal 10

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas, dibentuk Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Gunung Mas yang berkedudukan di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunung Mas.

- (2) Sekretariat Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) dipimpin oleh Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika kabupaten Gunung Mas.
- (3) Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi:
 - a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas;
 - b. melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
 - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas;
 - d. melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas kepada Bupati, baik secara periodik maupun insidental, dengan tembusan kepada Inspektorat Kabupaten Gunung Mas; dan
 - e. menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas yang akan disampaikan kepada Gubernur.
- (4) Pembentukan Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Gunung Mas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB IX
KETENTUAN LAIN-LAIN
Pasal 11

- (1) Setiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT selaku penyelenggara pelayanan berkewajiban mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (2) Dalam keadaan tertentu berupa situasi yang pasti, jelas dan terang dapat berakibat langsung terhadap karir dan/atau jabatan, penerima pelayanan selaku pelapor dapat merahasiakan nama dan identitasnya.
- (3) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang memiliki karakteristik berikut:
 - a. tidak etis berupa pengaduan yang menyalahi etika atau kesusilaan di masyarakat;
 - b. berbau *sara* berupa pengaduan yang menyebabkan pertentangan suku, agama, ras, dan antar golongan; dan
 - c. tidak bertanggung jawab berupa pengaduan yang tidak jelas identitas pelapor atau tidak berdasarkan fakta atau bukti yang terang.

- (4) Setiap SKPD, Perusahaan Daerah dan UPT dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kuala Kurun
Pada Tanggal 14 Maret 2016

BUPATI GUNUNG MAS,

ttd

ARTON S. DOHONG

Diundangkan di Kuala Kurun
pada tanggal 14 Maret 2016

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN GUNUNG MAS,

ttd

KAMIAR

BERITA DAERAH KABUPATEN GUNUNG MAS TAHUN 2016 NOMOR 355

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



MURIE, SH

NIP. 19670712 199302 1 005

**LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI GUNUNG MAS
NOMOR 8 TAHUN 2016
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN
GUNUNG MAS**

PENGADUAN MASYARAKAT

Hari ini, tanggal, saya melakukan pengaduan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Instansi⁽¹⁾ saat saya melakukan pengurusan⁽²⁾

Isi Pengaduan :

Keterangan :

(1) Diisi nama instansi

(2) Diisi tentang urusan pengaduannya

Bila pengaduan anda perlu kami tanggapi, mohon dilengkapi dengan data yang dapat kami hubungi :

Nama :
Alamat :
No. Telp/ HP :
e_mail :

BUPATI GUNUNG MAS,

ttd

ARTON S. DOHONG