



**BUPATI BANDUNG  
PROVINSI JAWA BARAT**

**PERATURAN BUPATI BANDUNG**

**NOMOR 29 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI BANDUNG ,**

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang berkualitas secara transparan dan akuntabel;
  - b. bahwa sebagai upaya untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara optimal, perlu disusun Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat (Berita Negara 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 Propinsi Jawa 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);
  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 Republik Indonesia Negara Nomor 5038);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2-14 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana 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 Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman fasilitasi pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

13. 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);
14. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Partisipasi masyarakat dan keterbukaan informasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2013 Nomor 12);
15. Peraturan Bupati Bandung Nomor 30 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2015 Nomor 30).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN  
PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN BANDUNG

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian ke satu

Pengertian

Pasal 1

Dalam peraturan bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bandung;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bandung;
3. Bupati adalah Bupati Bandung;
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
5. Pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan Pemerintah Daerah;
6. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang berkerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;

7. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
8. Pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik;
9. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik;
11. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan;
12. Satuan Kerja Penyelenggara adalah Unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
13. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik;
14. *Short Messages System* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS
15. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan;

Bagian kedua  
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Pedoman Pengelolaan LAPOR di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung dimaksudkan sebagai acuan bagi Satuan Kerja Penyelenggara dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Pedoman pengelolaan pengaduan publik bertujuan untuk:
  - a. Terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;
  - b. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
  - c. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik;
  - d. Terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat;
  - e. Meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

BAB II

HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Pasal 3

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana pelayanan publik :
  - a. Yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. Pengabaian kewajiban ; dan/atau
  - c. Pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib:
  - a. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
  - b. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  - d. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;

- e. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
- f. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

BAB III  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pengelola

Pasal 4

- (1) Setiap Penyelenggara menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan
- (3) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain : media sosial, SMS Gateway, website, kotak pengaduan, telepon

Pasal 5

- (1) Dalam rangka menyelenggarakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional di daerah, sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 diintegrasikan ke dalam aplikasi e-LAPOR
- (2) Aplikasi e-LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. SMS 1708;
  - b. Website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)); dan
  - c. Apps Android dan Ios.

Pasal 6

- (1) Bupati membentuk Tim sebagai Pengelola Pengaduan melalui Aplikasi LAPOR;
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan unsur dari Sekretariat Daerah, Inspektorat, Bappeda, dan Perangkat Daerah yang menyelenggarakan Urusan Komunikasi dan Informatika.

- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas pokok, sebagai berikut:
  - a. Membuat perencanaan Pengelolaan LAPOR;
  - b. Melaksanakan pekerjaan administrasi kegiatan Pengelolaan LAPOR;
  - c. Melaksanakan teknis kegiatan pengelolaan LAPOR;
  - d. Memberikan saran dan pendapat, baik secara lisan maupun tertulis dalam setiap kegiatan pengelolaan LAPOR;
  - e. Melakukan monitoring, dan evaluasi secara rutin tentang pelaksanaan kegiatan Pengelolaan LAPOR;
  - f. Menyusun dan membuat laporan hasil kegiatan LAPOR di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

#### Pasal 7

- (1) Tim sebagaimana yang dimaksud pada pasal 6 dibantu oleh pejabat penghubung dari setiap Satuan Kerja Penyelenggara
- (2) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas pokok:
  - a. Melaksanakan Pengelolaan Pengaduan langsung di internal Perangkat Daerah;
  - b. Merumuskan mengoordinasikan jawaban/ tanggapan pengaduan yang diterima dari Aplikasi LAPOR;
  - c. Merumuskan tindak lanjut pengaduan yang diterima dari Aplikasi LAPOR.
- (3) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ex officio PDIP pada perangkat daerah
- (4) Dalam hal perangkat daerah tidak memiliki PDIP, pejabat penghubung dijabat oleh pejabat yang melaksanakan tugas ketatausahaan/ kehumasan.

#### Pasal 8

Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 dan penunjukan pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada pasal 7 ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB IV  
MEKANISME DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 9

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik, meliputi:

- a. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan Pengaduan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
- b. Penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klasifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
- c. Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
- d. Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

Bagian Kedua

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pelayanan  
pengaduan publik

Pasal 10

- (1) Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR;
- (2) Penerimaan pengaduan dilaksanakan melalui :
  - a. Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
  - b. Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi mendisposisikan laporan ke Satuan Kerja Penyelenggara terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - c. Disposisi laporan (pengaduan) dilaksanakan paling lama 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;
  - d. Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi melakukan *pending* untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu;

- e. Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi merubah laporan menjadi arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA;
  - f. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan daerah, maka Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan:
- a. Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi bertanggungjawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - b. Satuan Kerja Penyelenggara menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
  - c. Tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan (bila diperlukan);
  - d. Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Satuan Kerja Penyelenggara;
  - e. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Satuan Kerja Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Satuan Kerja Penyelenggara terkait lainnya;
  - f. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi Satuan Kerja Penyelenggara, maka Satuan Kerja Penyelenggara berkewajiban menginformasikannya ke Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi disertai saran pendisposisian laporan.
- (4) Penyelesaian pengaduan dilaksanakan melalui tahapan:
- a. Penyelesaian laporan pengaduan oleh Satuan Kerja Penyelenggara dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, akurat, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. Laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari si pengadu.

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

Ditetapkan di Soreang  
Pada tanggal **21 April 2017**

BUPATI BANDUNG,  
  
DADANG M NASER



Diundangkan di Soreang  
pada tanggal **21 April 2017**

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BANDUNG,

  
SOFIAN NATAPRAWIRA



BERITA DAERAH KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2017 NOMOR **29**