



BUPATI PEMALANG
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI PEMALANG
NOMOR 37 TAHUN 2018

TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PEMALANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, dipandang perlu melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara tertib, tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang;
- b. bahwa dalam rangka memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik perlu diatur penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Pemalang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
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 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 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 tahun 2010 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi 2010-2014;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional ;

15. Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang (Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2016 Nomor 14 , Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 14);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Pemalang;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Pemalang;
3. Bupati adalah Bupati Pemalang;
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
5. 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;
6. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
7. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan publik;
8. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik;
9. Pengadu dengan kebutuhan khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (*disable citizen*), antara lain: tuna netra, tuna rungu dan tuna daksa;
10. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;

12. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan;
13. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik;
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

BAB II RUANG LINGKUP LAPORAN PENGADUAN

Pasal 2

Ruang lingkup laporan pengaduan meliputi:

- a. Laporan berupa apresiasi, aspirasi, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Laporan bukan berupa pengaduan dan merupakan permintaan informasi dan keluhan;
- c. Laporan bersifat pengaduan, antara lain terdiri dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah, maladministrasi;
- d. Laporan bersifat pengaduan yang ditangani oleh lembaga yang memiliki kewenangan khusus.

BAB III PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 3

Prinsip-prinsip pelayanan penanganan pengaduan meliputi:

- a. Kepastian Hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat.
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi 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 perangkat daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- d. Penerimaan satu pintu adalah semua pengaduan yang diterima oleh penyelenggara pelayanan publik harus disampaikan kepada dan diketahui oleh sekretariat pengaduan.
- e. Efektifitas dan Efisien yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- f. Objektifitas yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu.

- g. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB IV PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah perangkat daerah dan badan usaha milik daerah.
- (3) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban:
 - a. menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima;
 - b. menyediakan sarana pengaduan;
 - c. menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
 - d. menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.

BAB V HAK DAN KEWAJIBAN PENGADU

Pasal 5

Pengadu berhak:

- a. menyampaikan pengaduan;
- b. memperoleh tanggapan atas pengaduan sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan;
- c. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

Pasal 6

Pengadu berkewajiban:

- a. memberikan identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. menyampaikan pengaduan dengan jelas dan lengkap disertai lokasi/tempat yang diadakan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

Pasal 7

- (1) Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan sesuai ketentuan pasal 6, maka pengaduan akan diarsipkan.
- (2) Dalam hal pengaduan hanya bersifat aspirasi yang tidak perlu dijawab, maka laporan dapat langsung diarsipkan.
- (3) Dalam hal pengaduan bersifat permintaan informasi diatur sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

- (4) Pengaduan yang dinilai tidak etis/berbau SARA (Suku, Agama, Ras dan Antar golongan) dan tidak bertanggung jawab, tidak ditindaklanjuti.

BAB VI SARANA PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Pengaduan dapat disampaikan oleh pengadu kepada penyelenggara pelayanan publik melalui Sarana Pengaduan yang bersifat manual dan elektronik.
- (2) Sarana Pengaduan bersifat manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu:
- Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung maupun tidak langsung disampaikan kepada petugas penerima pengaduan pada penyelenggara pelayanan publik;
 - Kotak Pengaduan yang disediakan;
 - Surat yang dialamatkan kepada penyelenggara pelayanan publik;
 - Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Swara Widuri Kabupaten Pemalang Jl. Gatot Subroto Nomor 31 B Pemalang;
- (3) Sarana Pengaduan bersifat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu:
- Website Resmi aduan masyarakat Pemerintah Kabupaten Pemalang www.halobupati.pemalangkab.go.id;
 - Website Resmi aduan masyarakat Pemerintah Pusat www.lapor.go.id;
 - Twitter Resmi aduan masyarakat Pemerintah Kabupaten Pemalang dengan tagar halobupati (#halobupati);
 - Sms Center Pemerintah Kabupaten Pemalang 1708 (spasi) halobupati;
- (4) Pengaduan bersifat manual disampaikan dengan mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan Bupati ini.

BAB VII PETUGAS PENERIMA PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Setiap Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik menetapkan petugas penerima pengaduan yang kompeten;
- (2) Petugas penerima pengaduan mempunyai tugas:
- menerima pengaduan yang disampaikan oleh pengadu;
 - melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
 - meneruskan pengaduan kepada Tim Pelaksana Penanganan Pengaduan Kabupaten Pemalang yang selanjutnya diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaiannya;
 - mencatat hasil penyelesaian pengaduan dan menyampaikannya kepada pengadu;
 - menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;

- f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB VIII TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Pengaduan yang diterima oleh petugas penerima pengaduan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada Tim Pelaksana Penanganan Pengaduan Kabupaten Pemalang dan pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima;
- (2) Penanganan pengaduan yang ditangani oleh penyelenggara pelayanan publik tanpa memerlukan koordinasi dengan penyelenggara pelayanan publik lainnya harus diselesaikan dan disampaikan hasilnya paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima;
- (3) Penanganan pengaduan yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar penyelenggara pelayanan publik harus diselesaikan dan disampaikan hasilnya paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima.

BAB IX LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 11

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait rekapitulasi pengaduan masyarakat dan hasil penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Laporan rekapitulasi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai format laporan yang tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati ini.
- (3) Laporan rekapitulasi hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai format laporan yang tercantum dalam Lampiran III Peraturan Bupati ini.
- (4) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada sekretariat pelaksana penanganan pengaduan dan satuan/unit kerja yang menangani pembinaan pelayanan publik di Kabupaten Pemalang paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya.

BAB X TIM PELAKSANA PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 12

- (1) Untuk mendukung kelancaran pengelolaan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah Kabupaten Pemalang, dibentuk Tim Pelaksana Penanganan Pengaduan Kabupaten Pemalang dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tim Pelaksana Penanganan Pengaduan Kabupaten Pemalang bekerja pada Sekretariat Pelaksana Penanganan Pengaduan yang berkedudukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pemalang.

- (3) Tim Pelaksana Penanganan Pengaduan memiliki tugas:
- a. menginventarisir dan mendistribusikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik yang terkait;
 - b. melakukan koordinasi dengan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka penyelesaian penanganan pengaduan;
 - c. mengelola hasil pengelolaan penanganan pengaduan;
 - d. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan penanganan pengaduan.
 - e. melaporkan hasil pengelolaan penanganan pengaduan kepada Bupati baik secara periodik maupun insidental, dengan tembusan kepada Inspektorat Kabupaten Pemalang dan satuan/unit kerja yang menangani pembinaan pelayanan publik.

BAB XI PEMBIAYAAN

Pasal 13

Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Pemalang.

BAB XII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Pemalang.

Ditetapkan di Pemalang
pada tanggal 20 Juli 2018

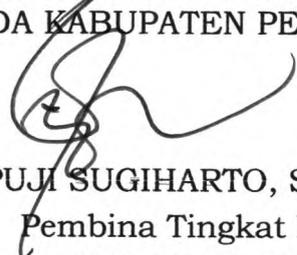
BUPATI PEMALANG,
Cap
Ttd
JUNAEDI

Diundangkan di Pemalang
pada tanggal 20 Juli 2018

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PEMALANG
Cap
Ttd

BUDHI RAHARDJO

Salinan Sesuai dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN PEMALANG


PUJI SUGIHARTO, SH
Pembina Tingkat I
NIP. 19670510 199603 1 002

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI PEMALANG
NOMOR 37 TAHUN 2018
TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

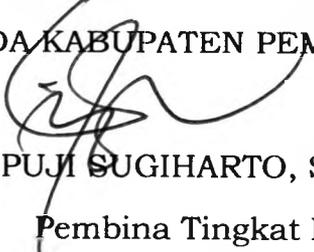
1.	Hari, tanggal	:	
2.	Nama	:	
3.	Alamat	:	
4.	No. Telepon	:	
5.	e-mail	:	
6.	Pengaduan		

Keterangan :

1. Diisi hari, tanggal dan tahun;
2. Diisi nama pengadu;
3. Diisi alamat pengadu;
4. Diisi nomor telepon pengadu;
5. Diisi e-mail pengadu jika ada;
6. Diisi pengaduan yang ingin disampaikan;

BUPATI PEMALANG,
Cap
Ttd
JUNAEDI

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN PEMALANG


PUJI SUGIHARTO, SH

Pembina Tingkat I

NIP.19670510 199603 1 002

LAMPIRAN II
 PERATURAN BUPATI PEMALANG
 NOMOR 37 TAHUN 2018
 TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
 PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
 TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
 BULAN.....

No	Data Pengaduan	Identitas Pelapor	Isi Pengaduan	Lokasi Pengaduan
1	2	3	4	5

.....
 Petugas Pengelola Pengaduan

Keterangan :

1. Diisi nomor urut;
2. Diisi tanggal dan perihal pengaduan;
3. Diisi identitas pelapor;
4. Diisi isi pengaduan;
5. Diisi lokasi/tempat yang diadukan;

BUPATI PEMALANG,
 Cap
 Ttd
 JUNAEDI

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
 KEPALA BAGIAN HUKUM
 SETDA KABUPATEN PEMALANG



PUJI SUGIHARTO, SH

Hembina Tingkat I

NIP.19670510 199603 1 002

LAMPIRAN III
 PERATURAN BUPATI PEMALANG
 NOMOR 37 TAHUN 2018
 TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
 PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

LAPORAN REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
 TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
 BULAN.....

No	Data Pengaduan	Identitas Pelapor	Isi Pengaduan	Lokasi Pengaduan	Hasil Tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6

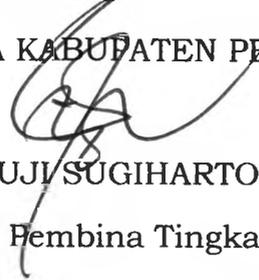
.....
 Petugas Pengelola Pengaduan

Keterangan :

1. Diisi nomor urut;
2. Diisi tanggal dan perihal pengaduan;
3. Diisi identitas pelapor;
4. Diisi isi pengaduan;
5. Diisi lokasi/tempat yang diadukan;
6. Diisi hasil tindak lanjut atas pengaduan.

BUPATI PEMALANG,
 Cap
 Ttd
 JUNAEDI

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
 KEPALA BAGIAN HUKUM
 SETDA KABUPATEN PEMALANG


 PUJI SUGIHARTO, SH

Hembina Tingkat I

NIP.19670510 199603 1 002