



BUPATI TANAH BUMBU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN BUPATI TANAH BUMBU
NOMOR 30 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANAH BUMBU,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tanah Bumbu, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
 - b. bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang berkualitas secara transparan dan akuntabel;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);
 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 Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6133);
 10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman fasilitasi pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
 12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 649);
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 14. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2016 Nomor 19) sebagaimana telah diubah dengan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2018 Nomor 13);
 15. Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 29 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2016 Nomor 29) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 62 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi

- dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2018 Nomor 62);
16. Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 28 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unsur-Unsur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Berita Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2017 Nomor 28);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tanah Bumbu.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Kepala Daerah yang selanjutnya Bupati adalah Bupati Tanah Bumbu.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Tanah Bumbu.
7. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Bumbu.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan kegiatan Pelayanan Publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
11. Organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah.

12. 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.
13. Pengadu adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
14. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
15. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur Negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
16. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan.
17. Pengelolaan Pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
18. Pengelola pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
19. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.
20. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
21. Satuan Kerja Penyelenggara adalah Unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna pelayanan.
22. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
23. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
24. Media komunikasi elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan atau alat telepon meliputi hardware dan software (aplikasi).

25. *Short Messages System* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
26. Media Sosial adalah layanan jejaring social dan mikroblog daring yang memungkinkan penggunaanya untuk mengirim dan membaca pesa.
27. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.

Pasal 2

Asas penanganan pengaduan masyarakat merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat.

Pasal 3

Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri dari :

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan 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 Satuan Kerja Penyelenggara terkait berdasarkan mekanisme dan prosedur yang berlaku;
- d. efektifitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban professional atau hukum untuk mengungkapkan;
- i. independen, yaitu bebas, netral atau tidak memihak;
- j. tidak diskriminasi, yaitu pengucilan yang langsung ataupun tidak langsung didasarkan pada perbedaan manusia atas dasar jenis kelamin, suku, ras, bahasa, agama, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi; dan
- k. tidak memungut biaya, yaitu tidak memungut imbalan dalam bentuk apapun.

Pasal 4

Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi Satuan Kerja Penyelenggara dalam pengelolaan pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Pasal 5

Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah sebagai berikut:

- a. terselesainya pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib, terintegrasi dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas wajar dan adil;
- c. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelesaian pengaduan;
- e. terwujudnya arus informasi dan komunikasi yang dinamis antara pemerintah daerah dengan masyarakat; dan
- f. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

Pasal 6

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. Hak dan Kewajiban;
- b. Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. Sarana Pengaduan;
- d. Mekanisme Penanganan Pengaduan; dan
- e. Kelembagaan.

BAB II HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Pengadu

Pasal 7

Pengadu sebagai penerima pelayanan berhak :

- a. menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima;
- b. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan publik;

- c. memperoleh tanggapan sebagai bahan tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan;
- d. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaiannya; dan
- e. mendapat pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, tertib dan tuntas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 8

Pengadu memiliki kewajiban :

- a. memberikan identitas yang jelas meliputi nama, alamat, nomor identitas yang dapat dipertanggungjawabkan;
- b. menyampaikan lokasi/tempat yang diadukan;
- c. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam prosedur pelayanan;
- d. ikut menjaga terpeliharanya, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- e. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. mengikuti ketentuan Undang-Undang Informasi Transaksi Eletronik (ITE).

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban, Larangan dan Sanksi Penyelenggara

Paragraf 1

Hak Penyelenggara

Pasal 9

Penyelenggara memiliki hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. melakukan kerjasama;
- d. melakukan klarifikasi terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 2

Kewajiban Penyelenggara

Pasal 10

Penyelenggara yang menangani pengaduan masyarakat wajib:

- a. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan

- ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- b. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - c. menjaga etika dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat;
 - d. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan;
 - e. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelola pengaduan;
 - f. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - g. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 - h. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
 - i. menjaga kerahasiaan identitas pengadu dan terlapor maupun informasi dan dokumen kepada pihak lain; dan
 - j. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Paragraf 3
Larangan Penyelenggara

Pasal 11

Penyelenggara dalam menangani pengaduan masyarakat dilarang:

- a. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- b. menggunakan sumberdaya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- c. menyampaikan informasi /dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan; dan
- d. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

Paragraf 4
Sanksi

Pasal 12

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dapat dikenai sanksi administratif berupa :
 - a. teguran lisan; dan
 - b. teguran tertulis.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pengawasan.

BAB III
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 13

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat pada masing-masing satuan / unit kerja penyelenggara;
- (2) Pelayanan penanganan pengaduan yang bersifat pengawasan dilakukan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pengawasan; dan
- (3) Pelayanan penanganan pengaduan yang tidak bersifat pengawasan dilakukan oleh Penyelenggara yang bersangkutan.

Pasal 14

Pelayanan penanganan pengaduan dilakukan oleh setiap Satuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) dengan menyediakan sarana pengaduan, serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan pengaduan dengan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

BAB IV
SARANA PENGADUAN

Pasal 15

- (1) Pengaduan dapat disampaikan kepada penyelenggara melalui sarana pengaduan, yang meliputi :
 - a. penyampaian secara lisan, yakni pengadu dapat menyampaikan aduan dengan datang secara langsung kepada petugas pelaksana pelayanan pada Satuan Kerja Penyelenggara dan / atau melalui telepon Call Center 08115020205;
 - b. penyampaian secara tertulis,yakni pengadu dapat menyampaikan aduan melalui surat tertulis, media massa cetak maupun elektronik, kotak pengaduan, SMS 08115020205, email pengaduan lapor.tanahbumbu@gmail.com;dan
 - c. sarana atau media lain, dengan memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.
- (2) Satuan Kerja Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan, yang sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. kotak/loket pengaduan;
 - b. nomor telepon kantor;dan
 - c. nomor *Call Center* Pengaduan.
- (3) Dalam rangka menyelenggarakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional di daerah, sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR.

- (4) Aplikasi SP4N-LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
- a. SMS 1708;
 - b. Alamat Web (Website)www.lapor.go.id;
 - c. Application (Apps) Android dan *iPhone*Operating System(IOS) SP4N LAPOR;dan
 - d. Twitter LAPOR.

BAB V MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Mekanisme Penanganan Pengaduan

Paragraf 1 Pengaduan

Pasal 16

- (1) Pengadu yang berhak menyampaikan pengaduan adalah individu atau kelompok masyarakat maupun badan hukum yang terganggu atas layanan Pemerintah Daerah;
- (2) Pengadu dapat menyampaikan pengaduan melalui Sarana Pengaduan yang telah disediakan oleh penyelenggara.

Paragraf 2 Tata Cara Pengaduan

Pasal 17

- (1) Mekanisme penerimaan pengaduan melalui Sekretariat Pengelola Pengaduan :
 - a. penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
 - b. penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
 - c. disposisi pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada Satuan Kerja Penyelenggara teradu;
 - d. pelaksanaan pemantauan pengaduan yang sudah didisposisi;dan
 - e. apabila pengaduan dapat diselesaikan di Sekretariat Pengelola Pengaduan tidak perlu diteruskan ke Satuan Kerja Penyelenggara.
- (2) Mekanisme penerimaan pengaduan melalui disposisi Sekretariat Pengelola Pengaduan maupun datang langsung ke Satuan Kerja Penyelenggara :
 - a. penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pengadu;

- b. penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
- c. penyelesaian pengaduan meliputi penyampaian penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, menjawab melalui sistem LAPOR, pemberian informasi kepada pelapor, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan; dan
- d. melaporkan setiap penyelesaian pengaduan kepada sekretariat pengelola pengaduan.

Paragraf 3

Syarat-Syarat Pengaduan

Pasal 18

- (1) Pengaduan yang disampaikan secara lisan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - a. menyebutkan nama, alamat lengkap, nomor identitas dan nomor telepon yang dapat dihubungi;
 - b. uraian pengaduan, terdiri atas keterangan yang dibutuhkan terhadap substansi pengaduan yang disampaikan oleh pengadu yang ditandatangani; dan
 - c. dokumen atau bukti yang mendukung.
- (2) Pengadu secara tertulis dibagi menjadi 2 (dua) :
 - a. non elektronik; dan
 - b. elektronik.
- (3) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dilengkapi dengan persyaratan sebagai berikut :
 - a. nama dan alamat lengkap yang dilengkapi dengan Fotocopy identitas dan nomor kontak yang dapat dihubungi; dan
 - b. uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi data pendukung.

Paragraf 4

Waktu Penyampaian Pengaduan

Pasal 19

- (1) Pengaduan pelaporan yang berbentuk lisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf a dapat disampaikan pada hari kerja.
- (2) Pengaduan pelaporan yang berbentuk tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf b dapat disampaikan pada hari kerja dan diluar hari kerja.

Bagian Kedua

Penerimaan dan Pencatatan

Pasal 20

- (1) Penerimaan dan pencatatan pengaduan secara lisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf a

meliputi data pengadu, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.

- (2) Penerimaan dan pencatatan pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b meliputi data pengaduan, data pengadu, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.
- (3) Data pengaduan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diinput pada sistem SP4N LAPOR.
- (4) Apabila laporan pengaduan tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau mengandung unsur SARA, maka pengaduan tersebut tidak akan diproses dan dapat dilakukan konfirmasi lebih lanjut kepada pengadu.
- (5) Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan daerah, maka tidak berkewajiban untuk memproses pengaduannya.

Bagian Ketiga Perlindungan Pengaduan

Pasal 21

- (1) Dalam hal diperlukan atau pengadu meminta perlindungan, Satuan Kerja Penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan.
- (2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

Pasal 22

Penyelenggara atau atasan dari pihak yang diadukan wajib memperlakukan pihak yang diadukan sebagaimana pihak yang tidak bersalah sampai proses pembuktian selesai.

Bagian Keempat Disposisi

Pasal 23

- (1) Disposisi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dilakukan terhadap pengaduan secara lisan dan pengaduan secara tertulis.
- (2) Disposisi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat 2 disampaikan kepada Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi terkait berdasarkan substansi pengaduan.

Bagian Kelima Pemeriksaan

Pasal 24

- (1) Satuan Kerja Penyelenggara yang diadukan melakukan telaah mengenai aduan terkait.

- (2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak disposisi diterima oleh Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi.
- (3) Pengaduan yang telah ditelaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan klarifikasi kepada pengadu.
- (4) Pengaduan berkaitan dengan substansi aduan dapat dilakukan pemeriksaan lapangan.

Bagian Keenam Penyelesaian Pengaduan

Pasal 25

- (1) Penyelesaian laporan pengaduan oleh Satuan Kerja Penyelenggara dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Admin penghubung Satuan Kerja Penyelenggara menyusun tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat.
- (3) Tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan.
- (4) Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pelapor melalui sistem SP4N LAPOR dan atau surat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan kepada admin penghubung pada Satuan Kerja Penyelenggara tersebut.
- (5) Admin penghubung Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi bertanggungjawab untuk menindak lanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya.
- (6) Dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan masuk, Satuan Kerja Penyelenggara teradu wajib memberikan informasi perkembangan penyelesaian pengaduan.
- (7) Satuan Kerja Penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (8) Penyelesaian pengaduan dapat lebih dari 30 hari kerja apabila :
 - a. belum tersedianya anggaran; dan
 - b. diluar kewenangan pemerintah daerah.

Bagian Ketujuh Tindak Lanjut Penyelesaian

Pasal 26

Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya.
- b. Satuan Kerja Penyelenggara menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi.

- c. tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem SP4N LAPOR paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan.
- d. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Satuan Kerja Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Satuan Kerja Penyelenggara terkait lainnya.
- e. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas dan fungsi, maka Satuan Kerja Penyelenggara berkewajiban menginformasikannya ke Sekretariat Pengelola Pengaduan.

Bagian Kedelapan Pelaporan

Pasal 27

- (1) Satuan Kerja Penyelenggara wajib menyusun dan melaporkan hasil pemeriksaan atas pengaduan yang diterimanya kepada Bupati melalui Sekretariat Pengelola Pengaduan.
- (2) Sekretariat Pengelola Pengaduan melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi kategori pengaduan, jumlah pengaduan, tindak lanjut disertai dengan dokumentasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (4) Hasil monitoring dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 28

Laporan pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25, dipublikasikan sebagai wujud akuntabilitas dan transparansi pengelolaan aduan.

BAB VI KELEMBAGAAN

Bagian Kesatu Tim Pengelola

Pasal 29

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan.
- (2) Untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan di Daerah, maka Bupati membentuk Tim sebagai pengelola pengaduan yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR.
- (3) Satuan Kerja Penyelenggara menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota Tim Pengelola Pengaduan sebagai Pejabat Penghubung
- (4) Tim Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas :
 - a. Pembina;
 - b. Penanggung Jawab;
 - c. Ketua;
 - d. Wakil Ketua;

- e. Sekretaris; dan
- f. Anggota;
- (5) Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibantu oleh Sekretariat Pengelola pengaduan yang terdiri dari Pejabat Penghubung pada Satuan Kerja Penyelenggara.
- (6) Sekretariat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikoordinasikan oleh Dinas.
- (7) Sekretariat Pengelola Pengaduan berkedudukan di Dinas.
- (8) Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan keputusan Bupati.

Bagian Kedua Tugas Sekretariat Pengelola Pengaduan

Pasal 30

Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2), mempunyai tugas, sebagai berikut :

- a. menginventarisir dan mengelola pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
- b. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N LAPOR di tingkat Nasional untuk ditindaklanjuti;
- c. meneruskan pengaduan kepada Pejabat Penghubung Satuan Kerja Penyelenggara untuk ditindaklanjuti;
- d. melakukan monitoring dan evaluasi atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara;
- e. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali meliputi jumlah aduan yang diterima, pengaduan yang diselesaikan, dan pengaduan yang tidak terselesaikan, menindaklanjuti penyaluran pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional SP4N LAPOR, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya; dan
- f. menyiapkan bahan laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Bagian Ketiga Tugas Pejabat Penghubung

Pasal 31

Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (5), mempunyai tugas, sebagai berikut :

- a. melaporkan pengaduan yang diterima langsung dan atau melalui Sekretariat Pengelola Pengaduan kepada Kepala Satuan Kerja Penyelenggara untuk ditindaklanjuti;
- b. menyampaikan pengaduan langsung yang diterima Satuan Kerja Penyelenggara dan hasil penyelesaian pengaduan kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan;
- c. memberikan informasi perkembangan penyelesaian pengaduan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima Satuan Kerja Penyelenggara; dan

- d. menginput jawaban Satuan Kerja Penyelenggara atas pengaduan yang disampaikan melalui Sekretariat Pengelola Pengaduan.

BAB IX
PEMBIAYAAN

Pasal 32

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 33

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

PARAF	
Sekda	
Asisten III	
Bac Hukum	
Diskaminfo	

Ditetapkan di Batulicin
pada tanggal 30 september 2019
BUPATI TANAH BUMBU,


H. SUDIAN NOOR

Diundangkan di Batulicin
pada tanggal 30 september 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TANAH BUMBU,


ROOSWANDI SALEM

BERITA DAERAH KABUPATEN TANAH BUMBU TAHUN 2019 NOMOR 30