BUPATI BENER MERIAH

بوفاتي بنرمريه

PERATURAN BUPATI BENER MERIAH

NOMOR 05 TAHUN 2013

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PUBLIK

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA ESA

BUPATI BENER MERIAH,

Menimbang : a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terwujudnya pemerintahan yang baik serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan dalam menangani pengaduan masyarakat perlu disusun penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Bener Meriah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 tentang penyelengaraan Keistimewaan Provinsi Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3893);

2. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2003, tentang Pembentukan Kabupaten Bener Meriah di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 156, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4351);

3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3848);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006, tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4633); Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3555);

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008, tentang Perubahan kedua Atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5049);

6. Undang-Undang.....

6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. 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);
9. *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011, tentang* Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
10. *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).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI BENER MERIAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksudkan dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bener Meriah.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah Kabupaten Bener Meriah.
3. Bupati adalah Bupati Bener Meriah.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bener Meriah.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah organisasi/lembaga pada Pemerintah Kabupaten Bener Meriah yang bertanggungjawab kepada Bupati dalam rangka penyelengaraan pemerintahan yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRK, Inspektorat, Dinas, Badan, Kantor, Sekretariat Lembaga Keistimewaan Kabupaten Bener Meriah Kecamatan dan Pemerintahan Kampung.
6. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat, baik perorangan maupun kelompok, mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah daerah dan/atau pegawai perusahaan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan/atau pelayanan masyarakat.

7. Pelayanan Publik.....

7. Pelayanan publik 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) adalah Sekretariat kerja yang menangani kegiatan pengaduan dan penyelesaian berkaitan dengan maladministrasi pelayanan publik.
9. Petugas penyelenggara pelayanan publik daerah adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di tiap-tiap SKPK, Perusahaan Daerah dan UPT.
10. penyelenggara pelayanan publik daerah adalah setiap SKPK, Perusahaan Daerah dan UPT.

BAB II
AZAS DAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 2

Azas Penanganan Pengaduan dan Prinsip Penanganan Pengaduan merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.

Pasal 3

Azas Penanganan Pengaduan terdiri dari :

a. Azas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
b. Azas Persamaan Perlakuan, yakni setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan pelayanan yang adil;
c. Azas Keterbukaan, yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan;
d. Azas Akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
e. Azas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan, yakni pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pasal 4

Prinsip Penanganan Pengaduan terdiri dari :

a. obyektivitas, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
b. koordinasi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan meknisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
c. efiktivitas dan Efisiensi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
d. kehati-hatian, yakni penanganan terhadap suatu pengaduan dilakukan secara berhati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaima ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bab III.....

BAB III
RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan meliputi pengaduan terkait Tindakan atau dugaan maladministrasi oleh Pejabat publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten yang dapat diadukan antara lain:

a. penundaan berlarut;
b. penyalahgunaan kewenangan;
c. bertindak sewenang-wenang tidak adil dan tidak patut;
d. penyimpangan prosedur;
e. perbuatan melawan hukum;
f. korupsi, kolusi dan nepotisme;
g. intervensi;
h. lalai atas kewajiban;
i. tidak kompeten;
j. pemalsuan;
k. lain-lain tindakan pejabat publik yang merugikan masyarakat.

BAB IV
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 6

(1) Setiap penyelenggara pelayanan publik kabupaten, wajib menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja.

(2) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap penyelenggara pelayanan publik kabupaten berkewajiban menindak lanjuti 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 V
HAK PENERIMA PELAYANAN

Pasal 7

(1) Penerima pelayanan berhak menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima.

(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak penerima pelayanan menerima pelayanan.

(3) Penerima pelayanan berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

(4) Penerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

Bab VI.....

BAB VI
PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 8

Penerima Pelayanan dapat menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggara pelayanan publik kabupaten melalui:

a. penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada Penyelenggara pelayanan publik kabupaten;

b. surat yang dialamatkan kepada penyelenggara pelayanan publik kabupaten;

c. melalui layanan telpon ke nomor 0643-7426345;

d. *website* milik Pemerintah Kabupaten Bener Meriah, yakni *www. benermeriahkab.go.id*;

e. melalui layanan *SMS* , yakni menyampaikan pengaduan via Hand phone pesan singkat ke nomor 082360047644;

f. unit pelayanan pengaduan publik (UP3).

BAB VII
SARANA PENGADUAN

Pasal 9

(1) Setiap Penyelenggara pelayanan publik kabupaten wajib menyediakan sarana pengaduan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. kotak/Loket Pengaduan;

b. ruang Penanganan Pengaduan;

c. nomor Telepon Kantor;

(2) kotak, Loket dan Ruang Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditempatkan di lokasi yang mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan penerima pelayanan;

BAB VIII
PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 10

(1) Setiap Penyelenggara pelayanan publik kabupaten wajib 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 Loket Pengaduan, Ruang Penanganan Pengaduan dan Nomor Telepon Kantor;

b. melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan yang diterima, baik yang disampaikan melalui surat maupun melalui sarana pengaduan;

c. meneruskan.....

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;

f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Bupati setiap 3 (tiga) bulan.

BAB IX
WAKTU PENYELESAIAN

Pasal 11

(1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.

(2) Dalam hal penanganan pengaduan yang ditangani langsung oleh satuan/ unit kerja penyelenggara pelayanan publik dalam waktu:

a. paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterimanya.

b. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Unit Pelayanan Pengaduan Publik harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

(3) Dalam hal penanganan pengaduan yang ditangani oleh Unit Pelayanan Pengaduan Publik (UP3):

a. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Unit Pelayanan Pengaduan Publik harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan;

b. paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, Unit Pelayanan Pengaduan Publik harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

BAB X
MEKANISME PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pengaduan yang Disampaikan secara Langsung

Pasal 12

(1) Petugas pelaksana pelayanan publik kabupaten wajib menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.

(2) Informasi yang dicatat di dalam buku register sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :

a. identitas pelapor, terdiri atas nama, alamat, nomor KTP/ identitas lainnya dan tandatangan pelapor;

b. identitas.....

b. identitas petugas penerima pengaduan, terdiri atas nama, nomor induk pegawai dan tandatangan petugas;

c. waktu pengaduan, terdiri atas tanggal, bulan dan tahun saat pengaduan diterima;

d. uraian pengaduan, terdiri atas keterangan tentang masalah yang dialami oleh pelapor yang berkaitan dengan maladministrasi pelayanan publik; dan

e. dokumen atau bukti pendukung lainnya.

(3) Pengaduan yang penanganannya merupakan kewenangan penyelenggara pelayanan publik kabupaten, petugas penerima pengaduan meneruskan kepada pimpinan penyelenggara pelayanan publik kabupaten untuk diselesaikan sebagaimana peraturan perundang-undangan.

(4) Penyelenggara pelayanan publik kabupaten wajib untuk memberitahukan hasil penyelesaian penanganan pengaduan kepada pelapor.

(5) Penyelenggara pelayanan publik daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan setiap 3 (tiga) bulan kepada Unit Pelayanan Pengaduan Publik.

Pasal 13

(1) Dalam hal pengaduan terhadap yang bukan penyelenggara pelayanan publik kabupaten, petugas penerima pengaduan meneruskan pengaduan yang diterimanya kepada Satuan Unit Kerja yang berwenang berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

(2) Yang bukan penyelenggara pelayanan publik kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah instansi vertikal yang meliputi antara lain Kepolisian, Pengadilan, Kejaksaan, Tentara Nasional Indonesia, Kementerian Agama, KIP, Panawaslu, Badan Usaha Milik Negara dan lain-lain.

Bagian Kedua
Pengaduan Disampaikan melalui
Website* dan layanan *SMS

Pasal 14

(1) Petugas pada Unit Pengaduan Pelayanan Publik menerima pengaduan yang disampaikan melalui website dan layanan sms.

(2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan dan meneruskan pengaduan dimaksud kepada satuan penyelenggara pelayanan publik kabupaten.

(3) Satuan/unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Unit Pelayanan Pengaduan Publik.

(4) Unit Pelayanan Pengaduan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Bupati setiap 3 (tiga) bulan.

Bab XI.....

BAB XI
LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 15

(1) Setiap penyelenggara pelayanan publik kabupaten wajib menyusun laporan 3 (tiga) bulanan terkait hasil penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.

(2) *Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada* Unit Pengaduan Pelayanan Publik selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap 3 (tiga) bulan.

BAB XII
SEKRETARIAT PENGADUAN

Pasal 16

(1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah kabupaten, dibentuk Sekretariat Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) yang diketuai oleh Sekretaris Daerah.

(2) Sekretariat Unit Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki fungsi :

a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah kabupaten;

b. melakukan koordinasi dengan Unit Pengaduan Pelayanan Publik dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;

c. melakukan monitoring evaluasi dan supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah kabupaten;

d. melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah kabupaten kepada Bupati;

(3) Penunjukan sekretariat personalia Unit Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB XIII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 17

(1) Dalam keadaan tertentu penerima pelayanan selaku pelapor dapat merahasiakan nama dan identitasnya.

(2) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (Suku, Agama dan Ras), dan tidak bertanggung jawab.

(3) Penyelenggara pelayanan publik kabupaten.

(4) Setiap penyelenggara pelayanan publik dapat mengembangkan sistem penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

BAB XIV.....

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

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

Ditetapkan di Redelong

Pada tanggal 25 Maret 2013 M
13 Jumadil Awal 1434 H

BUPATI BENER MERIAH,

RUSLAN ABDUL GANI

Diundangkan di Redelong

Pada tanggal 26 Maret 2013 M
14 Jumadil Awal 1434 H

SEKRETARIS DAERAH BENER MERIAH

T. ISLAH

BERITA DAERAH KABUPATEN BENER MERIAH TAHUN 2013 NOMOR: 05