



BUPATI BANTUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
PERATURAN BUPATI BANTUL
NOMOR 76 TAHUN 2018
TENTANG
PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN TERINTEGRASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANTUL,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penanganan pengaduan masyarakat, perlu adanya layanan pengaduan terintegrasi;
 - b. bahwa untuk mewujudkan tujuan pelayanan pengaduan terintegrasi, perlu diatur pengelolaannya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Layanan Pengaduan Terintegrasi;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
 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 4856);
 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. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14, dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Djawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
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 Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2014 Nomor 02);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN TERINTEGRASI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara 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.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah perangkat daerah/satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
4. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
6. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
8. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas adanya permasalahan publik atau pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
9. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
11. Pengelolaan layanan pengaduan terintegrasi adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan yang diintegrasikan dalam satu pengelolaan di tingkat Kabupaten.

12. Integrasi Aplikasi Pengaduan adalah sinkronisasi aplikasi pengaduan yang telah terbangun ke dalam satu pengelolaan di tingkat Kabupaten.
13. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan pengadu maupun pengelola pengaduan dalam penanganan pengaduan.
14. Laporan Bantul adalah Aplikasi Sistem Pengaduan yang dikelola oleh Pengelola Pengaduan Pemerintah Kabupaten Bantul.
15. *Short Message Service Center* Bupati Bantul yang selanjutnya disebut SMS Center Bupati Bantul adalah saluran layanan pengaduan masyarakat dengan telepon genggam untuk mengirim pesan pendek kepada Bupati Bantul.
16. Kedaruratan adalah keadaan yang membutuhkan penanganan dengan segera.
17. Daerah adalah Kabupaten Bantul.
18. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
19. Bupati adalah Bupati Bantul.
20. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bantul.
21. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul.
22. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.
23. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.

Pasal 2

Maksud Peraturan Bupati ini sebagai pedoman bagi Pengelola dan Organisasi Penyelenggara dalam melakukan pengelolaan pengaduan secara terintegrasi.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Bupati ini untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan Pengelola Pengaduan dan seluruh Penyelenggara dalam rangka pengelolaan pengaduan secara terintegrasi.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi layanan pengaduan melalui sarana Laporan Bantul.

BAB II
TATA CARA LAYANAN PENGADUAN TERINTEGRASI

Pasal 5

- (1) Dalam rangka Pengelolaan Pengaduan dibentuk Pengelola dengan Keputusan Bupati.
- (2) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari unsur Sekretariat Daerah, Inspektorat Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika dan Organisasi Penyelenggara lain yang terkait.

Pasal 6

- (1) Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 harus menyusun Standar Operasional dan Prosedur (SOP) di tingkat Kabupaten.
- (2) Organisasi Penyelenggara dalam rangka Pengelolaan Pengaduan harus menyusun Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dilingkup kerjanya.
- (3) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat membentuk Tim Reaksi Cepat guna menindaklanjuti pengaduan yang diterimanya.

Pasal 7

- (1) Pelaksana harus merespon aduan dalam bentuk jawaban dan/atau tindakan atas aduan yang diterima oleh Organisasi Penyelenggara.
- (2) Respon aduan dalam bentuk jawaban dan/atau tindakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lama 2 (dua) kali 24 (dua puluh empat) jam sejak aduan diterima oleh Organisasi Penyelenggara.
- (3) Dalam hal aduan bersifat kedaruratan, maka Pelaksana merespon aduan dengan tindakan secepat mungkin.

Pasal 8

Kegiatan penanganan pengaduan dapat dianggarkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah oleh Organisasi Penyelenggara.

Pasal 9

- (1) Pimpinan Organisasi Penyelenggara dapat mendelegasikan kepada pejabat di lingkungan kerjanya untuk merespon aduan dalam rangka mewujudkan efektifitas dan efisiensi penanganan aduan.
- (2) Pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melaporkan aduan kepada Pimpinan Organisasi Penyelenggara.

Pasal 10

- (1) Pimpinan Organisasi Penyelenggara menunjuk pegawai di lingkungan kerjanya sebagai operator yang bertugas menerima dan menjawab aduan yang diterimanya.
- (2) Operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melaporkan aduan kepada pejabat yang ditunjuk oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.

Pasal 11

Organisasi Penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pengelolaan aduan di lingkungan tugasnya.

Pasal 12

- (1) Seluruh Organisasi Penyelenggara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul wajib mengintegrasikan dan/atau menggunakan dan/atau mengalihkan saluran yang telah digunakan ke saluran pengaduan resmi yang dikelola oleh Pengelola Layanan Pengaduan Terintegrasi Kabupaten Bantul.
- (2) Saluran pengaduan lain yang ada sebelum ditetapkannya Peraturan Bupati ini, secara bertahap agar diintegrasikan dan/atau dialihkan ke saluran pengaduan resmi yang dikelola oleh Pengelola Layanan Pengaduan Terintegrasi Kabupaten Bantul paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Bupati ini diundangkan.
- (3) Organisasi Penyelenggara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul tidak diperbolehkan membangun saluran pengaduan selain yang dikelola oleh Pengelola Layanan Pengaduan Terintegrasi Kabupaten Bantul.

BAB III

PELAPORAN

Pasal 13

- (1) Pengelola wajib melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Bupati.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sebulan sekali.

BAB IV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 14

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka saluran pengaduan masyarakat melalui SMS Center Bupati Bantul tetap berlaku sampai dengan 1 (satu) tahun sejak Peraturan Bupati ini diundangkan.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bantul
pada tanggal 02 Juli 2018
BUPATI BANTUL

SUHARSONO

Diundangkan di Bantul
pada tanggal 02 Juli 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANTUL,

RIYANTONO

BERITA DAERAH KABUPATEN BANTUL TAHUN 2018 NOMOR 76

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA

a.n. SEKRETARIS DAERAH KAB. BANTUL
ASISTEN PEMERINTAHAN
u.b. Kepala Bagian Hukum

