



BUPATI BERAU

PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN BUPATI BERAU

NOMOR 39 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BERAU,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan otonomi daerah yang antara lain bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Daerah berkewajiban membangun penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik termasuk memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. bahwa Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Berau sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan dan peraturan perundang – undangan saat ini, sehingga perlu diganti;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

3. 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);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
12. 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);
13. 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).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Berau;
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Berau;
3. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Berau;
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah;
6. Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat BLUD adalah instansi di lingkungan Pemerintah Daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan / atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas;

7. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana teknis Dinas atau Badan yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan / atau kegiatan teknis penunjang tertentu;
8. Sekolah Negeri adalah Sekolah Dasar Negeri, Sekolah Menengah Pertama Negeri, dan/ atau bentuk lain yang sederajat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah;
9. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan Pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah Petugas Pelaksana Pelayanan penanganan pengaduan di tiap-tiap Perangkat Daerah, BUMD, BLUD, UPT, dan Sekolah Negeri.

#### Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan pelayanan penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah dimaksudkan untuk memberikan pedoman dalam menangani Pengaduan Masyarakat di Daerah.
- (2) Tujuan Penyelenggaraan pelayanan penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah, bertujuan untuk:
  - a. memberikan penanganan Pengaduan Masyarakat dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
  - b. mewujudkan penanganan Pengaduan Masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;
  - c. memberdayakan Pengaduan Masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
  - d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

#### Pasal 3

Prinsip Penyelenggaraan pelayanan penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah merupakan acuan atau norma dasar yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah dilaksanakan berdasarkan asas :

- a. cepat, artinya setiap laporan atau Pengaduan Masyarakat yang masuk harus secepat mungkin ditindak lanjuti atau ditanggapi;

- b. sederhana, artinya prosedur atau mekanisme penanganan laporan atau Pengaduan Masyarakat harus sesederhana mungkin untuk memudahkan masyarakat menyampaikan laporan atau pengaduan;
- c. transparan artinya proses penerimaan dan tindak lanjut penanganannya harus transparan (terbuka) yang memberikan akses masyarakat untuk memantau tindak lanjut penyelesaiannya;
- d. akuntabel, artinya laporan atau pengaduan masyarakat harus ditindaklanjuti secara benar dan bertanggung jawab serta mampu memberikan kepastian kepada masyarakat atas tindak lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan;
- e. proporsional, artinya penanganan laporan atau pengaduan masyarakat harus ditangani secara proporsional oleh pejabat / petugas sesuai dengan kapasitas dan kewenangannya masing - masing sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. informatif, artinya pimpinan Pemerintah Daerah atau Perangkat Daerah atau penyelenggara harus menginformasikan dan mempublikasikan sistem penanganan laporan atau pengaduan masyarakat dilingkungan masing-masing; dan
- g. tidak diskriminatif, artinya laporan atau pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB II

### RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 5

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :

- a. pelayanan penanganan pengaduan;
- b. hak penerima pelayanan;
- c. penyampaian pengaduan;
- d. sarana pengaduan;
- e. petugas pelaksana pelayanan;
- f. waktu penyelesaian;
- g. mekanisme pelayanan penanganan pengaduan;
- h. laporan hasil penanganan pengaduan;
- i. sekretariat pengaduan.

### BAB III

#### PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

##### Pasal 6

- (1) Setiap Perangkat Daerah, BUMD, BLUD, UPT, dan Sekolah Negeri, menyelenggarakan pelayanan penanganan Pengaduan Masyarakat pada masing-masing unit kerja;
- (2) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) setiap Perangkat Daerah, BUMD, BLUD, UPT, dan Sekolah Negeri melaksanakan :
  - a. tindak lanjut setiap pengaduan yang diterima;
  - b. penyediaan sarana pengaduan;
  - c. penugasan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan; dan
  - d. penyusunan prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di satuan / unit kerjanya dengan berpedoman dengan Peraturan Bupati ini.

### BAB IV

#### 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 melalui prosedur dan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (4) Penerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

### BAB V

#### PENYAMPAIAN PENGADUAN

##### Pasal 8

- (1) pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui :
  - a. penyampaian pengaduan secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada Perangkat Daerah, BUMD, BLUD, UPT dan Sekolah Negeri terkait;

- b. penyampaian pengaduan secara tidak langsung, disampaikan masyarakat kepada Pemerintah Daerah dalam bentuk :
1. surat yang dialamatkan kepada Perangkat Daerah, BUMD, BLUD, UPT dan Sekolah Negeri terkait;
  2. media massa baik cetak maupun elektronik yang terdapat di Kabupaten Berau; dan *website* milik Pemerintah Daerah, yakni: [www.beraukab.go.id](http://www.beraukab.go.id) , pada menu hubungi kami;
  3. melalui layanan jaringan online, yakni menyampaikan pengaduan via :
    - a) Call Center nomor 055421008;
    - b) Faximile nomor 055421068;
    - c) SMS nomor 08115384488;
    - d) Telegram nomor 08115384488;
    - e) Whats App nomor 08115384488;
    - f) Line nomor 08115384488;
    - g) Email [pengaduan@beraukab.go.id](mailto:pengaduan@beraukab.go.id);
    - h) [Facebook@pemkabberau.pemkabberau](https://www.facebook.com/pemkabberau.pemkabberau);
    - i) [Twitter@p.berau](https://twitter.com/p.berau);
    - j) [Instagram@pemkabberau](https://www.instagram.com/pemkabberau);
  4. aplikasi Pengaduan Aspirasi Masyarakat "PARAS" Berau Online;
  5. sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah, BUMD, BLUD, UPT dan Sekolah Negeri; dan
  6. sarana atau media lain, dengan memperlihatkan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

(2) Setiap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf (a) dan huruf (b) paling sedikit mencantumkan data sebagai berikut :

- a. data pengadu, meliputi :
1. nama;
  2. alamat;
  3. nomor induk kependudukan;
  4. nomor kontak pengadu;
  5. substansi pengaduan; dan
  6. dokumentasi.
- b. data teradu, untuk ruang lingkup pengaduan yang meliputi penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi dan nepotisme, pelanggaran disiplin pegawai, dengan data:

1. nama aparatur sipil negara atau nama Perangkat Daerah dan atau pemerintah desa/ kelurahan teradu;
  2. nomor induk pegawai teradu;
  3. jabatan teradu; dan
  4. alamat teradu.
- c. lokasi kasus.
- (3) Apabila pengadu tidak menuliskan /atau menyebutkan data-data sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengaduan tersebut tidak diterima.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kriteria sebagai berikut :
- a. obyektif;
  - b. bersifat konstruktif;
  - c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan, wewenang, dan kesalahan yang dilakukan aparatur sipil negara ;
  - d. sumbang dan saran ditembuskan kepada pihak yang jelas/ terkait; dan
  - e. belum pernah diproses untuk disalurkan.

## BAB VI

### SARANA PENGADUAN

#### Pasal 9

- (1) Setiap Perangkat Daerah, BUMD, BLUD, UPT, dan Sekolah Negeri menyediakan sarana pengaduan, sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. kotak/ atau loket pengaduan;
  - b. ruang penanganan pengaduan; dan
  - c. nomor telepon kantor.
- (2) Kotak, loket, ruang penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditempatkan di lokasi yang mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan penerima pelayanan;
- (3) Nomor telepon kantor pada ayat (1) huruf c dapat disampaikan kepada penerima pelayanan.



## BAB VII

### PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

#### Pasal 10

- (1) Setiap Perangkat Daerah/BUMD/ BLUD/ Kepala UPT/ Kepala Sekolah Negeri 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 bertugas untuk:
  - a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui loket pengaduan, ruang penanganan pengaduan dan nomor telepon kantor;
  - b. melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima, baik yang disampaikan melalui surat maupun melalui sarana pengaduan;
  - c. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
  - d. mencatat hasil penyelesaian kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
  - e. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan; dan
  - f. menyampaikan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Bupati setiap bulan maupun secara insidentil apabila dibutuhkan.

## BAB VIII

### 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 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti;
- (2) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain:
  - a. paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak pengaduan diterima satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima; dan
  - b. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak klarifikasi, satuan / unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan penyampaian hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima;

- (3) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan / unit kerja :
  - a. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/ unit kerja penerima pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan hasilnya; dan
  - b. paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak klarifikasi, satuan / unit kerja penerima pengaduan penyampaian atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima;
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan prinsip penanganan pengaduan.

## BAB IX

### MEKANISME PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Umum

#### Pasal 12

- (1) Mekanisme pelayanan penanganan pengaduan dilingkungan Pemerintah Daerah dilakukan melalui fasilitasi.
- (2) Tahapan fasilitasi penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri atas:
  - a. Fasilitasi pengaduan langsung; dan
  - b. Fasilitasi pengaduan tidak langsung.

#### Pasal 13

Tahapan fasilitasi penanganan pengaduan dilingkungan Pemerintah Daerah ;

- a. penatausahaan;
- b. fasilitasi;
- c. penerimaan; dan
- d. pemantauan tindak lanjut.

#### Pasal 14

Penatausahaan fasilitasi penanganan pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan pemerintah daerah paling sedikit memuat :

- a. pencatatan;
- b. perumusan;
- c. penyaluran; dan
- d. Pendokumentasian.

### Pasal 15

- (1) Pencatatan penanganan pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah meliputi data pengaduan, data pelapor, lokasi kasus dan materi pengaduan;
- (2) Perumusan pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah dilakukan untuk mengkategorikan materi pengaduan sesuai dengan substansi permasalahannya selanjutnya diteruskan kepada satuan / unit kerja yang berwenang melakukan penanganan sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan;
- (3) Penyaluran pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah disampaikan kepada perangkat Daerah terkait berdasarkan substansi pengaduan;
- (4) Pendokumentasian pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah meliputi penataan, inventarisasi dan penyimpanan dokumen.

### Bagian Kedua

#### Pengaduan yang Disampaikan Secara Langsung

### Pasal 16

- (1) Petugas pelaksana penanganan Pengaduan pada Perangkat Daerah / BUMD / BLUD/ UPT / Sekolah Negeri menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui pencatatan ke dalam buku register pengaduan;
- (2) Informasi yang dicatat ke dalam buku register pengaduan sekurang – kurangnya meliputi :
  - a. identitas pelapor, terdiri atas nama, alamat, nomor telepon dan tanda tangan pelapor;
  - b. identitas petugas penerima pengaduan, terdiri atas nama, nomor induk pegawai dan tanda tangan petugas;
  - c. waktu pengaduan, terdiri atas tanggal, bulan, dan tahun saat pengaduan;
  - d. uraian pengaduan, terdiri atas keterangan yang dibutuhkan perihal substansi pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan selaku pelapor; dan
  - e. dokumen atau bukti yang mendukung.
- (3) Pengaduan yang tidak sesuai dengan kewenangan Perangkat Daerah / BUMD / BLUD/ UPT / Sekolah Negeri dikirimkan untuk diteruskan kepada satuan / unit kerja yang berwenang melakukan penanganan sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

- (4) Pengaduan yang penanganannya merupakan kewenangan Perangkat Daerah / Perusahaan Daerah / UPT / Sekolah Negeri penerima pengaduan diteruskan oleh petugas pelaksana pelayanan kepada pejabat yang berwenang pada Perangkat Daerah / BUMD / BLUD / UPT / Sekolah Negeri bersangkutan untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang - undangan;
- (5) Perangkat Daerah / BUMD / BLUD/ UPT / Sekolah Negeri memberitahukan hasil penyelesaian penanganan pengaduan kepada pelapor atau pihak yang menyampaikan pengaduan;
- (6) Perangkat Daerah / BUMD / BLUD/ UPT / Sekolah Negeri mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Bupati setiap bulan maupun secara insidental apabila dibutuhkan.

### Bagian Ketiga

#### Pengaduan yang Disampaikan Secara Tidak Langsung

##### Melalui Media Massa

##### Pasal 17

- (1) Petugas Pelaksana Pelayanan pada Dinas menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui media massa baik cetak maupun elektronik yang ada di Daerah, dan melakukan pencatatan ke dalam buku register;
- (2) Petugas Pelaksana Pelayanan pada Dinas meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Perangkat Daerah yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan;
- (3) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Dinas;
- (4) Dinas mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui media massa baik cetak maupun elektronik, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Bupati.

### Bagian Keempat

#### Pengaduan Yang Disampaikan Secara Tidak Langsung

##### Melalui Website

##### Pasal 18

- (1) Petugas Pelaksana Pelayanan pada Dinas menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui website Pemerintah Daerah, dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan;

- (2) Petugas Pelaksana Pelayanan pada Dinas meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Perangkat Daerah yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (3) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Dinas;
- (4) Dinas mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui media *website* Pemerintah Daerah, dan mengirimkan laporan hasil pengaduan kepada Perangkat Daerah terkait.

#### Bagian Kelima

##### Pengaduan Yang Disampaikan Secara Tidak Langsung

##### Melalui Kotak Surat, dan Jaringan Online

##### Pasal 19

- (1) Petugas Pelaksana Pelayanan pada Dinas menerima setiap pengaduan dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan yang disampaikan melalui kotak surat dan jaringan online sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b angka 3;
- (2) Petugas Pelaksana Pelayanan pada Dinas meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Perangkat Daerah yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (3) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Dinas;
- (4) Dinas mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui media *website* Pemerintah Kabupaten Berau, dan mengirimkan laporan hasil pengaduan kepada Perangkat Daerah terkait.

#### Bagian Keenam

##### Pengaduan Yang Disampaikan Secara Tidak Langsung

##### Melalui Aplikasi PARAS BERAU ONLINE

##### Pasal 20

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan dan Aspirasi melalui Aplikasi PARAS BERAU ONLINE;

- (2) Sebelum menggunakan Aplikasi PARAS BERAU ONLINE pengguna Aplikasi harus mendaftar terlebih dengan mengisi:
  - a. nama;
  - b. nomor induk kependudukan;
  - c. email;
  - d. nomor *Handphone*; dan
  - e. *password* Pengguna.
- (3) Petugas Pelaksana Pelayanan pada Dinas meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Perangkat Daerah yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan;
- (4) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Dinas;
- (5) Dinas mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) melalui media *website* Pemerintah Daerah dan mengirimkan laporan hasil pengaduan kepada Perangkat Daerah terkait.

## BAB X

### LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 21

- (1) Setiap Perangkat Daerah /BUMD/ BLUD /UPT/Sekolah Negeri menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk rekapitulasi hasil penanganan pengaduan;
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayai (1) dikirimkan kepada Bupati paling lambat pada tanggal 10 setiap bulan;
- (3) Formulir rekapitulasi hasil penanganan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati ini.

## BAB XI

### SEKRETARIAT PENGADUAN

#### Pasal 22

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah, dibentuk Sekretariat Pengaduan yang berkedudukan di Dinas dengan Kepala Dinas sebagai penanggungjawab;

- (2) Pembentukan Sekretariat Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati;
- (3) Sekretariat Pengaduan bertugas untuk:
  - a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. melakukan koordinasi dengan satuan / unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - d. melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Bupati, baik secara periodik maupun insidental, dengan tembusan kepada Inspektur; dan
  - e. menyiapkan bahan laporan penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah yang akan disampaikan kepada Gubernur.

## BAB XII

### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 23

- (1) Setiap Perangkat Daerah , BUMD, BLUD ,UPT dan Sekolah Negeri selaku penyelenggara pelayanan mengumumkan nama petugas pelayanan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan;
- (2) Dalam keadaan tertentu, penerima pelayanan dapat merahasiakan nama dan identitas pelapor;
- (3) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau Suku, Agama, dan Ras, dan tidak bertanggung jawab;
- (4) Setiap Perangkat Daeah, BUMD, BLUD dan Sekolah Negeri dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman dengan Peraturan Bupati ini.

BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tanjung Redeb  
pada tanggal, 30 Agustus 2018

BUPATI BERAU,



Diundangkan di Tanjung Redeb  
pada tanggal, 30 Agustus 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BERAU,

MUHAMMAD GAZALI

BERITA DAERAH KABUPATEN BERAU TAHUN 2018 NOMOR 39



LAMPIRAN

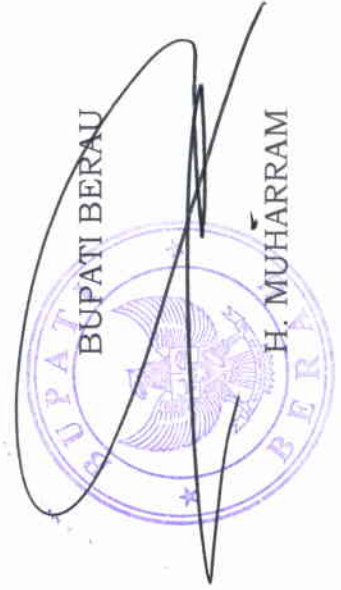
PERATURAN BUPATI BERAU  
 NOMOR 39 TAHUN 2018  
 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN  
 PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

FORMAT A1. : BUKU REGISTER PENGADUAN

NO	NOMOR REGISTER	IDENTITAS PELAPOR			IDENTITAS TERLAPOR			IDENTITAS PETUGAS PENERIMA PENGADUAN			WAKTU	SUBSTANSI PENGADUAN	DOKUMENTASI
		NAMA	ALAMAT	NIK	NO HP	NAMA	NIK	JABATAN	NAMA	NIP			

Tanjung Redeb,.....2018  
 Mengetahui  
 Kepala Dinas

(.....)

  
 BUPATI BERAU  
 H. MUHARRAM

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI BERAU  
NOMOR 39 TAHUN 2018  
TENTANG PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH DAERAH

FORMAT A2. : FORMULIR PENGADUAN SECARA LANGSUNG

FORMULIR PENGADUAN SECARA LANGSUNG  
SEKRETARIAT PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

**A. IDENTITAS PELAPOR**

NAMA :  
ALAMAT :  
NIK :  
NO KONTAK :

**B. IDENTITAS TERLAPOR**

NAMA :  
JABATAN :  
NIP :

**C. IDENTITAS PETUGAS PENERIMA PENGADUAN**

NAMA :  
NIP :

**D. WAKTU PENGADUAN**

TANGGAL :  
BULAN :  
TAHUN :

**E. URAIAN PENGADUAN**

SUBSTANSI PENGADUAN :  
DOKUMEN / BUKTI :  
PENDUKUNG :

Mengetahui Petugas Penanganan  
Pengaduan

(.....)

Tanjung Redeb, 2018  
Pelapor

(.....)

BUPATI BERAU  
H. MUHARRAM