



BUPATI KUTAI KARTANEGARA

PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA

NOMOR 67 TAHUN 2013

T E N T A N G

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUTAI KARTANEGARA,

- Menimbang : a. bahwa penyampaian aspirasi masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara yang merupakan wujud kontrol terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, sehingga perlu mendapat penanganan secara baik, terpadu dan terkoordinasi, maka perlu adanya mekanisme penanganan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat : 1. 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 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3789);
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan 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 12, Tambahan Lembaran Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
9. 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 3867);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas Menunju Wilayah Bebas dari Korupsi;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah.
2. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah yang bertanggungjawab atas pelaksanaan urusan pemerintah daerah.
3. Fasilitasi Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut dan pendokumentasian.
4. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi kepada pemerintah sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Ujuk Rasa atau Demonstrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau lebih untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan dan sebagainya secara demonstrasi di muka umum.
6. Di Muka Umum adalah dihadapan orang banyak atau orang lain termasuk juga di tempat yang dapat didatangi atau dilihat setiap orang.
7. Delegasi atau Perwakilan adalah seseorang atau sekelompok orang yang mewakili atau diberi wewenang dan tanggungjawab untuk menyampaikan keluhan kepada bupati sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan cara mengadakan pertemuan atau mendatangi secara langsung pemerintahan kabupaten.
8. Kepala Bagian Humas dan Protokol yang selanjutnya disingkat Kabag. Humas adalah Pejabat yang melakukan urusan wajib dibidang komunikasi dan informasi serta tugas-tugas kehumasan.
9. Satuan Polisi Pamong Praja adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB II PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 2

- (1) Pengaduan langsung masyarakat kepada pemerintah daerah terdiri dari :
 - a. pengaduan langsung kepada pemerintah daerah meliputi :

1. unjuk rasa atau demonstrasi; dan
 2. delegasi atau perwakilan.
- b. pengaduan tidak langsung kepada pemerintah daerah meliputi :
1. pos surat;
 2. po box;
 3. telepon;
 4. faksimili;
 5. website;
 6. media cetak; dan
 7. media penyiaran.
- (2) Pemerintah Daerah melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat.

BAB III FASILITASI PENGADUAN

Pasal 3

Bupati dapat memerintahkan kepada Kabag Humas dan Protokol untuk melakukan fasilitasi pengaduan dengan tahapan-tahapan yang berlaku.

Pasal 4

Tahapan fasilitasi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 meliputi :

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

Bagian Kesatu Penatausahaan

Pasal 5

Penatausahaan fasilitasi pengaduan dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung yang memuat antara lain :

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

Pasal 6

- (1) Pencatatan pengaduan langsung meliputi :
 - a. data pengaduan;
 - b. data pelaporan;
 - c. data terlapor;
 - d. lokasi kasus;dan
 - e. materi pengaduan.
- (2) Pencatatan pengaduan tidak langsung meliputi :
 - a. data pengaduan;
 - b. data pelapor;
 - c. data terlapor;
 - d. lokasi kasus;dan
 - e. materi pengaduan.
- (3) Perumusan pengaduan langsung dilakukan untuk mengkategorikan materi pengaduan sesuai dengan substansi permasalahannya.
- (4) Hasil perumusan pengaduan langsung dan perumusan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diteruskan kepada SKPD sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya.
- (5) Penyaluran pengaduan dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung yang disampaikan kepada SKPD berdasarkan substansi pengaduan.
- (7) Pendokumentasian pengaduan langsung dan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d terdiri dari penataan, pemotretan, perekaman dan penyimpanan dokumen.

Bagian Kedua Fasilitasi

Paragraf 1 Fasilitasi Pengaduan Langsung

Pasal 7

- (1) Fasilitasi pengaduan langsung dilaksanakan oleh Kabag Humas dan Protokol.
- (2) Fasilitasi pengaduan langsung dilingkungan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.

- (3) Fasilitasi pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhadap unjuk rasa atau demonstrasi dilakukan oleh Kabag Humas dan Protokol berkoordinasi dengan Satpol PP dan Polres Kutai Kartanegara.
- (4) Fasilitasi pengaduan langsung dilingkungan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terhadap unjuk rasa atau demonstrasi dilakukan oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat berkoordinasi dengan Satuan Polisi Pamong Praja dan Kepolisian Resort Republik Indonesia.
- (5) Fasilitasi pengaduan langsung dilingkungan pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan oleh Kabag. Humas dan Protokol.

Paragraf 2 Fasilitasi Pengaduan Tidak Langsung

Pasal 8

Pimpinan SKPD yang menerima pengaduan tidak langsung harus menginformasikan hasil tindaklanjut penanganannya kepada sekretaris daerah untuk dilakukan kompilasi dengan hasil tindaklanjut pengaduan lain yang selanjutnya akan disampaikan kepada Kabag Humas dan Protokol.

Pasal 9

- (1) Fasilitasi pengaduan tidak langsung di lingkungan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 dilaksanakan oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.
- (2) Pimpinan SKPD atau unit kerja yang menerima pengaduan tidak langsung menginformasikan hasil penanganannya kepada sekretaris daerah melalui SKPD yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.
- (3) Pimpinan SKPD dilingkungan pemerintahan daerah yang menerima pengaduan tidak langsung harus menginformasikan hasil tindaklanjut penanganannya kepada sekretaris daerah melalui SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.
- (4) Hasil tindaklanjut penanganan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dikompilasi dengan hasil tindaklanjut pengaduan yang lain, selanjutnya dilaporkan pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat kepada Bupati.

Bagian Ketiga
Penerimaan Pengaduan

Pasal 10

- (1) Penerimaan pengaduan dilaksanakan di ruang rapat, dipimpin oleh Kabag Humas dan Protokol.
- (2) Dalam menerima pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kabag Humas dan Protokol berkoordinasi SKPD.
- (3) Penerimaan pengaduan langsung dilingkungan pemerintahan daerah dilaksanakan di ruang rapat, dipimpin oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.
- (4) Dalam menerima pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat berkoordinasi dengan SKPD, instansi atau unit kerja terkait dengan substansi pengaduan.
- (5) Pejabat yang menerima pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (4) merupakan pejabat yang mempunyai kompetensi untuk memberikan tanggapan dan informasi atas permasalahan yang disampaikan oleh pengaduan.
- (6) Hasil penerimaan pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada pimpinan komponen masing-masing.
- (7) Hasil penerimaan pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaporkan kepada pimpinan SKPD masing-masing.

Bagian Keempat
Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung

Pasal 11

Setiap perangkat daerah dilingkungan pemerintah daerah yang menerima berkas pengaduan tidak langsung apabila tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya, harus menyampaikan berkas pengaduan kepada Kabag Humas dan Protokol untuk diteruskan kepada perangkat daerah yang berwenang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Kelima
Pemantauan Tindak Lanjut

Pasal 12

- (1) Pemantauan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf d dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung oleh Bupati Kutai Kartanegara.

- (2) Bupati menetapkan tim fasilitasi pengaduan yang bertugas memantau hasil tindaklanjut pengaduan masyarakat.
- (3) Tim fasilitasi beranggotakan SKPD teknis sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Tim fasilitasi melaporkan hasil tindaklanjut pengaduan kepada Bupati.
- (5) Setiap SKPD menangani pelaporan mengenai jumlah pengaduan dan penanganannya setiap bulan melalui Sekretaris Daerah.

BAB IV PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 13

- (1) Pembinaan dan pengawasan pengelolaan meliputi :
 - a. bimbingan;
 - b. supervisi;
 - c. konsultasi;
 - d. pendidikan; dan
 - e. pelatihan serta pemberian pedoman.
- (2) Pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup penyusunan peraturan fasilitasi pengaduan masyarakat, pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan, evaluasi dan tindaklanjut fasilitasi pengaduan masyarakat serta kelembagaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan secara berkala atau sewaktu-waktu, baik secara menyeluruh kepada seluruh SKPD maupun kepada SKPD tertentu sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Pemberian pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala bagi pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan pemerintah kabupaten.
- (4) Pemberian pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup penyusunan peraturan fasilitasi pengaduan masyarakat, pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut.

BAB V PEMBIAYAAN

Pasal 14

Pembiayaan penanganan pengaduan masyarakat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB VI
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 Kutai Kartanegara.

Ditetapkan di Tenggarong
pada tanggal 19 Desember 2013

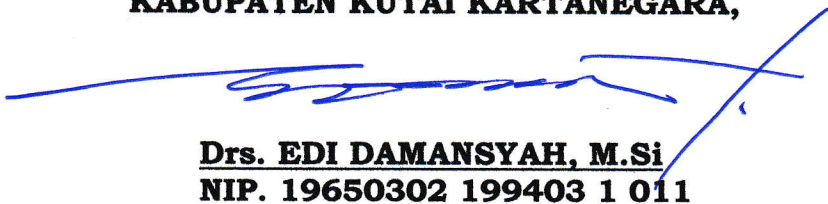
BUPATI KUTAI KARTANEGARA



RITA WIDYASARI

Diundangkan di Tenggarong
Pada tanggal 20 Desember 2013

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA,**



Drs. EDI DAMANSYAH, M.Si
NIP. 19650302 199403 1 011

**BERITA DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2013
NOMOR 67**