



BUPATI KUTAI KARTANEGARA

PROVINSI KALIMANTAN TIMUR PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA

NOMOR 66 TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUTAI KARTANEGARA,

- Menimbang : a. bahwa untuk menampung aspirasi penanganan pengaduan masyarakat secara terkoordinasi, efektif, efisien agar tidak terjadi penyimpangan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, Kolusi dan Nepotisme di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, maka perlu adanya peraturan penanganan pengaduan masyarakat tersebut;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387 Jo. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1969 tentang Pernyataan Tidak Berlakunya Berbagai Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Jo. Lembaran Negara Tahun 1969 Nomor 37, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2901);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

5. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
6. 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);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah berapa kali diubah 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);
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 3866);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4593);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4890);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor PER/18/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Organisasi Unit Pelaksana Teknis Kementerian dan Lembaga Pemerintah NonKementerian;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Kepala Daerah yang selanjutnya disebut Bupati adalah Bupati Kutai Kartanegara.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kutai Kartanegara.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada pemerintah daerah selaku pengguna anggaran/pengguna barang.
6. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut UPT adalah satuan kerja yang bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional tertentu dan atau tugas teknis penunjang tertentu dari organisasi induknya.
7. Perusahaan Daerah ialah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan Undang-undang ini yang modalnya untuk seluruhnya atau untuk sebagian merupakan kekayaan Daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-undang.
8. Sekolah Negeri adalah sekolah yang diselenggarakan oleh pemerintah, mulai dari sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi.
9. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, kritik, saran, gagasan, atau keluhan, pengaduan yang bersifat membangun.
10. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri.

BAB II AZAS

Pasal 2

Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri dari :

- a. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku 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 pejabat yang berwenang dan aparat pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- e. Efektivitas dan Efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- f. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- g. Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- h. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- i. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB III JENIS DAN BENTUK PENGADUAN

Pasal 3

Pengaduan masyarakat dikelompokkan berdasarkan jenisnya dengan kode masalah sebagai berikut:

- a. Penyalahgunaan wewenang;
- b. Pelayanan masyarakat;
- c. Korupsi/pungli;
- d. Kepegawaian/ketenagakerjaan;
- e. Pertanahan/perumahan;
- f. Hukum/peradilan dan HAM;
- g. Kewaspadaan Nasional;

- h. Tatalaksana/regulasi;
- i. Lingkungan Hidup; dan
- j. Umum.

Pasal 4

Pengaduan dari sisi penyampaian, dapat dikelompokkan dalam dua bentuk yaitu :

- a. pengaduan yang disampaikan dengan cara langsung atau secara lisan, melalui temu muka atau tatap muka, baik kepada Pimpinan Pemerintah Daerah atau Pimpinan SKPD maupun melalui Pejabat/petugas pengelola pengaduan; dan
- b. pengaduan yang disampaikan dengan cara tidak langsung, melalui surat atau media lainnya berupa surat, telepon, faksimil, email atau website yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah.

BAB IV MANFAAT DAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

(1) Manfaat Penanganan Pengaduan antara lain :

- a. pelaksanaan fungsi pengawasan oleh masyarakat sebagai pengawas eksternal dalam pelayanan publik;
- b. alat kontrol yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik di lingkungan masing-masing sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja;
- c. sumber informasi yang bermanfaat bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing sesuai dengan harapan, aspirasi dan keinginan masyarakat.

(2) Prinsip Penanganan Pengaduan yaitu :

- a. Terpadu, artinya pengelolaan pengaduan yang masuk harus ditangani secara terpadu yang dikoordinir oleh SKPD terkait yang ditunjuk;
- b. Cepat dan tepat, artinya setiap laporan atau pengaduan yang masuk harus secepat mungkin ditindaklanjuti atau ditanggapi dan tepat penanganannya;
- d. Sederhana, artinya prosedur atau mekanisme penanganan laporan atau pengaduan masyarakat harus sesederhana mungkin untuk memudahkan masyarakat menyampaikan laporan atau pengaduan;

- e. **Transparan**, artinya proses penerimaan dan tindak lanjut penanganannya harus transparan yang memberikan akses masyarakat untuk memantau tindak lanjut penyelesaiannya;
- f. **Akuntabel**, artinya laporan atau pengaduan harus ditindaklanjuti secara benar dan bertanggungjawab serta mampu memberikan kepastian kepada masyarakat atas tindak lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan;
- g. **Proporsional**, artinya penanganan laporan atau pengaduan harus ditangani secara proporsional oleh pejabat/petugas sesuai kapasitas dan kewenangannya masing-masing sesuai peraturan perundang-undangan;
- h. **Informatif** artinya Pimpinan Pemerintah Daerah atau SKPD pengelola pengaduan, harus menginformasikan dan mempublikasikan sistem penanganan laporan atau pengaduan di lingkungan masing-masing;
- i. **Tidak diskriminatif** artinya laporan atau pengaduan yang diterima harus ditindak lanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundangundangan.

BAB V

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

- (1) **Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja.**
- (2) **Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri berkewajiban menindaklanjuti 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 Kutai Kartanegara ini.**

BAB VI

PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 7

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui :

- a. **Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri terkait;**

- b. Surat yang dialamatkan kepada SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri terkait;
- c. Layanan *SMS dan MMS Government*, yakni menyampaikan pengaduan via pesan singkat ke nomor hello Bupati 085248913999
- d. *Website* Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara <http://humas.kutai.kartanegarakab.go.id>
- e. Email : *humaskukar@gmail.com*
- f. Facebook : humaskukar
- g. Twitter : @humaskukar
- h. Sound cloud: humaskukar
- i. Faxmile: (0541) 661787
- j. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri; dan
- k. Sarana atau media lain, dengan memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

BAB VII

SARANA DAN PRASARANA PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri berkewajiban menyediakan sarana pengaduan, yang sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. Kotak/Loket Pengaduan;
 - b. Ruang Penanganan Pengaduan;
 - c. Nomor Telepon Kantor; dan
 - d. Nomor *HandPhone* Kepala SKPD/Direktur Perusahaan Daerah/Kepala UPT/ Kepala Sekolah Negeri.
- (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.
- (3) Nomor Telepon dan Nomor HandPhone sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diumumkan kepada penerima pelayanan.

BAB VIII

PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Tiap-tiap Kepala SKPD/ Direktur Perusahaan Daerah/ 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 memiliki tugas :
- a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Loker 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 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; dan
 - f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan baik secara periodik maupun secara insidental apabila dibutuhkan.

BAB IX

MEKANISME PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan yang Disampaikan secara Langsung kepada SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri

Pasal 10

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan, sebagaimana contoh dalam Lampiran I Peraturan Bupati Kutai Kartanegara.
- (2) Informasi yang dicatat ke dalam buku register pengaduan sekurang-kurangnya meliputi :
- a. identitas pelapor, terdiri atas nama, alamat, nomor telepon dan tandatangan pelapor;
 - 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 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 SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri dikirimkan kepada untuk diteruskan kepada satuan/unit kerja yang berwenang melakukan penanganan sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Pengaduan yang penanganannya merupakan kewenangan SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri penerima pengaduan diteruskan oleh petugas pelaksana pelayanan kepada pejabat yang berwenang pada SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri bersangkutan untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri berkewajiban untuk memberitahukan hasil penyelesaian penanganan pengaduan kepada pelapor atau pihak yang menyampaikan pengaduan.
- (6) SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri berkewajiban mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan baik secara periodik maupun secara insidental apabila dibutuhkan.

Bagian Kedua

Pengaduan yang Disampaikan melalui Media Massa

Pasal 11

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Bagian Humas dan Protokol menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui media massa baik cetak maupun elektronik yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara, dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan pada Bagian Humas dan Protokol meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada satuan/unit kerja yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Satuan/unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Bagian Humas dan Protokol.
- (4) Bagian Humas dan Protokol mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui media massa baik cetak maupun elektronik, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

Bagian Ketiga
Pengaduan yang Disampaikan melalui Media Sosial

Pasal 12

- (1) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui Kotak Surat, *Call Center*, Faksimil, Blog, Facebook, Twitter, Yahoo Messenger, *Email*, *Website* Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dan layanan *SMS/MMS Government*, dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.
- (2) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada satuan/unit kerja yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Satuan/unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara.
- (4) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui media *website* Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

BAB X
WAKTU PENYELESAIAN

Pasal 13

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1x 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 kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor; dan

- b. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- (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 atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor; dan
 - b. paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
 - c. penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

BAB XI

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 14

- (1) Tiap-tiap SKPD/Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dikirimkan kepada Sekretariat Pengaduan selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.
- (3) Bentuk/form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati Kutai Kartanegara ini.

BAB XII

SEKRETARIAT PENGADUAN

Pasal 15

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah, dibentuk Sekretariat Pengaduan yang berkedudukan di Sekretariat Daerah dan dipimpin oleh Sekretaris Daerah.

(2) Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi :

- a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
- b. melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
- c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
- d. melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah kepada Bupati Kutai Kartanegara, baik secara periodik (semesteran) maupun insidentil, dengan tembusan kepada Inspektur; dan
- e. menyiapkan bahan laporan penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah yang akan disampaikan kepada Gubernur.

(3) Pembentukan Sekretariat Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati Kutai Kartanegara.

**BAB XIII
HAK PENERIMA PELAYANAN**

Pasal 16

- (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 XIV
KETENTUAN LAIN-LAIN**

Pasal 17

- (1) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri selaku penyelenggara pelayanan berkewajiban mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan.

- (2) Dalam keadaan tertentu penerima pelayanan selaku pelapor dapat merahasiakan nama dan identitasnya.
- (3) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (Suku, Agama dan Ras), dan tidak bertanggung jawab.
- (4) Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Bupati Kutai Kartanegara ini

BAB XV
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 Kabupaten Kutai Kartanegara.

Ditetapkan di Tenggarong
pada tanggal 4 September 2015

Pj. BUPATI KUTAI KARTANEGARA

ttd

H.CHAIRIL ANWAR

Diundangkan di Tenggarong
pada tanggal 7 September 2015

Plt.SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

ttd

Ir. H. MARLI, M.Si
NIP 19590206 198802 1 002

BERITA DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2015
NOMOR 66

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Sekretariat Kabupaten Kutai Kartanegara
Kepala Bagian Hukum

PURNOMO, SH
NIP. 19780605 200212 1 002

**LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
NOMOR 66 TAHUN 2015 TANGGAL 4 SEPTEMBER 2015
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.**

LAMPIRAN I

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	NOMOR REGISTER	TANGGAL TERIMA	DATA PELAPOR	URAIAN PENGADUAN	PETUGAS PENERIMA	HASIL PENANGANAN	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8

KEPALA/ DIREKTUR

.....

LAMPIRAN II

REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	NOMOR REGISTER	TANGGAL TERIMA	DATA PELAPOR	URAIAN PENGADUAN	PETUGAS PENERIMA	HASIL PENANGANAN	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8

KEPALA/ DIREKTUR

.....

PJ.BUPATI KUTAI KARTANEGARA

ttd

H. CHAIRIL ANWAR

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Sekretariat Kabupaten Kutai Kartanegara
Kepala Bagian Hukum


PURNOMO, SH
NIP. 19780605 200212 1 002