SALINAN

BUPATI LAMPUNG BARAT
PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI LAMPUNG BARAT
NOMOR : 14 TAHUN 2015

TENTANG

MEKANISME PENANGANANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI BIDANG PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LAMPUNG BARAT,

Menimbang :

a. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan;

b. bahwa agar penanganan pengaduan masyarakat dapat terlaksana dengan baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan, maka perlu diatur mekanisme penanganan pengaduan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu ditetapkan Peraturan Bupati tentang Mekanisme Penangananan Pengaduan Masyarakat Di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non perizinan

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1991 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1991 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3452);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. 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 dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibidang Penanaman Modal;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ Kep/ M.PAN/7/ 2003 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006, tentang Pedoman Penyelengaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/ 05/ M.PAN/ 4/2009 tentang Pedoman Umum Penangananan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 6 Tahun 2008 tentang Urusan yang Menjadi Wewenang Pemerintah Kabupaten Lampung Barat;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat 15 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Sebagai Bagian dari Perangkat Daerah Pada Pemerintah Kabupaten Lampung Barat, Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 9 Tahun 2013;
14. Peraturan Bupati Lampung Barat Nomor 10 Tahun 2014 Pendelegasian Kewenangan Bupati di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan dan Penanaman Moda;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PENGADUAN DI BIDANG PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Lampung Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Lampung Barat.
3. Bupati adalah Bupati Lampung Barat.
4. Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal adalah Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Barat.
5. Kepala Kantor adalah Kepala Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Barat.
6. SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Barat.
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. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penangananan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan publik.
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
11. Pengaduan adalah Penyampaian keluhan yang disampaikan masyarakat Kepada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban/ atau pelanggaran larangan.
12. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualiatas penilaian sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

13. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pengaduan.
14. Sistem informasi pelayanan publik (SIPP) adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan braile, tulisan gambar, dan/ atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat di bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dimaksudkan untuk menyediakan informasi dan pengaduan yang jelas baik bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna layanan mengenai penanganan pengaduan masyarakat di bidang perizinan dan non perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal.

Pasal 3

Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat di bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan bertujuan untuk mendorong kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat sesuai proporsinya dalam rangka terwujudnya penyelenggaraan tata kepemerintahan yang baik *(good govermence)* dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

BAB III

BENTUK PENGADUAN

Pasal 4

Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan dalam 2 (dua) bentuk yaitu :

a. Pengaduan secara langsung yaitu pengaduan secara lisan

b. Pengaduan secara tidak langsung, yaitu melalui :

1. Surat
2. Kotak Pengaduan;
3. Media Cetak: atau
4. Media Elektronik.

BAB IV

SASARAN DAN MANFAAT

Pasal 5

Sasaran yang hendak dicapai adalah tertanganinya pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat serta rasa keadilan bagi pengadu dan yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Pasal 6

Kemanfaatan pelayanan adalah tertanganinya pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang- undangan.

BAB V

SARANA DAN PRASARANA

Pasal 7

Sarana dan prasarana pengaduan yang digunakan dapat berupa :

a. Tempat/ Ruangan;
b. Kotak Pengaduan;
c. Formulir Pengaduan dan Alat Tulis; dan/atau
d. Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi.

BAB VI

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Penerimaan Pengaduan

Pasal 8

Penerimaan Pengaduan meliputi :

a. Pengaduan secara langsung kepada Penyelenggara, yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan.
b. Pengaduan secara tidak langsung kepada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal, yaitu melalui:
    1. kotak pengaduan;
    2. surat; dan
    3. teknologi informasi, seperti: telepon, faksimili, website, surat elektronik (e-mail), media penyiaran, layanan pesan singkat (SMS/Short Message Service), atau jejaring sosial dan sejenisnya.

Bagian Kedua

Prosedur Penerimaan

Pasal 9

Prosedur Penerimaan Pengaduan Langsung kepada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal, meliputi:

a. Pengelola menerima pengadu di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal;

b. Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya;

c. Pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;

d. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan.

   Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada SKPD lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada Pengadu;

e. Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan;

f. Apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.

Pasal 10

Prosedur Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung kepada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal, sebagai berikut:

a. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan.

   Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal, maka pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada SKPD lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu;

b. Jika pengaduan tersebut tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan;

c. Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima;

d. Pengelola pengaduan memberikan nomor pengaduan kepada pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan;

e. Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 11

Penyelesaian Pengaduan meliputi :

a. Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan;
b. Penyelesaian atau solusi yang diambil harus memenuhi kriteria;
c. Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan;
d. Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal;
e. Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan;
f. Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya;
g. Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan.

Bagian Keempat

Pengarsipan Pengaduan

Pasal 12

Pengarsipan Pengaduan.

a. Dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan;
b. Pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (softcopy). Apabila terdapat data hardcopy wajib diubah menjadi data softcopy dan disimpan dalam database;
c. Pengelola pengaduan wajib mempublikasikan jumlah, dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.

Bagian Kelima

Bagan Alur Pengaduan

Pasla 13

Bagan alur pengaduan yang disampaikan masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII

KEWAJIBAN, LARANGAN DAN ETIKA

Pasal 14

Aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat berkewajiban, antara lain :

a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
c. Membangun etos kerja dan meningkatkan kinerja;
d. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja; dan
e. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor dan terlapor.

Pasal 15

Aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat dilarang :

a. Menggunakan sumberdaya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan; dan
b. Menyampaikan informasi/ dokumen kepada pihak manapun selain ke pejabat yang diberi kewenangan.

BAB VIII

MONITORING EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 16

(1) Monitoring dilakukan secara terus menerus dan berjenjang untuk melihat perkembangan pengelolaan pengaduan antara lain jumlah pengaduan yang diterima, penyebab permasalahan, serta penyelesaian pengaduan.
(2) Hasil monitoring digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

Pasal 17

(1) Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.
(2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

Pasal 18

Pelaporan hasil evaluasi dilaporkan oleh Kepala Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal kepada Bupati dan diumumkan kepada masyarakat sekali dalam setahun.

BAB IX
PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Liwa
Pada tanggal 25 Februari 2015

BUPATI LAMPUNG BARAT,

dto

MUKHLIS BASRI

Diundangkan di Liwa
pada tanggal 25 Februari 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
LAMPUNG BARAT,

dto

NIRLAN

BERITA DAERAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT TAHUN 2015 NOMOR 15