



BUPATI BANYUMAS  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI BANYUMAS  
NOMOR 44 TAHUN 2018

TENTANG  
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANYUMAS,

- Menimbang : a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang baik yang ditunjukkan melalui penyelenggaraan pelayanan publik perlu partisipasi dari masyarakat dengan menjamin aspirasinya dapat tersampaikan kepada Pemerintah Daerah dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 345 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomer 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bagian dari manajemen pelayanan publik yang menjadi

kewajiban Pemerintah Daerah;

- d. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 3 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Aduan Publik, Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas;

- Mengingat :
- 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
  - 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
  - 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
  - 4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7873);
  - 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 5038);
  - 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 beberapa 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 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);
  11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Aduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  12. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2016 Nomor 1 Seri D);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Banyumas.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Banyumas.
3. Bupati adalah Bupati Banyumas.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Banyumas.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disingkat Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas.
7. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah selaku penyelenggara layanan.
8. Badan Usaha Milik Daerah, yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah selaku penyelenggara layanan.
9. Pelayanan publik yang selanjutnya disebut layanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Lapak Aduan Banyumas, yang selanjutnya disingkat LAB adalah sarana yang digunakan untuk mengelola pengaduan dari masyarakat yang ditujukan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas.
11. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
12. Pengadu adalah seluruh penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Bupati melalui LAB.
13. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh Pemerintah Daerah.
14. 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;

15. Tempat Pelayanan Publik adalah tempat yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik di Perangkat Daerah atau BUMD.

## BAB II

### ASAS PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 2

Asas-asas dalam penanganan pengaduan 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 Perangkat Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektifitas dan Efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. Proporsional, mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. 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  
RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 3

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan meliputi:

- a. Pelayanan penanganan Pengaduan berkadar pengawasan yaitu:
  - 1) hambatan dalam pelayanan masyarakat;
  - 2) korupsi, kolusi dan nepotisme;
  - 3) pelanggaran disiplin pegawai.
- b. Pelayanan penanganan Pengaduan tidak berkadar pengawasan yaitu:
  - 1) kritik;
  - 2) saran;
  - 3) keluhan.

BAB IV  
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Pelayanan Penanganan Pengaduan yang bersifat Pengawasan dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Banyumas.
- (2) Pelayanan Penanganan Pengaduan yang tidak bersifat Pengawasan dilakukan oleh Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait.
- (3) Perangkat Daerah dan BUMD berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja.
- (4) Perangkat Daerah dan BUMD berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.
- (5) Dalam rangka mempercepat pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bupati membentuk Tim Pengelola Lapak Aduan Banyumas (LAB).
- (6) Pembentukan dan pelaksanaan tugas tim sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikoordinasikan oleh Kepala Dinas.

BAB V  
HAK DAN KEWAJIBAN PENGADUAN  
Pasal 5

(1) Pengadu berhak :

- a. menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima;
- b. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- c. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

(2) Pengadu wajib :

- a. memberikan identitas yang jelas meliputi Nama, Alamat, Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan; dan
- b. menyampaikan lokasi/tempat yang diadukan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

BAB VI  
SARANA PENGADUAN

Pasal 6

Pengaduan dapat disampaikan kepada penyelenggara pelayanan melalui LAB dengan cara :

- a. penyampaian secara lisan, yakni secara langsung dengan ucapan disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada Perangkat Daerah dan BUMD;
- b. mengirimkan surat yang dialamatkan kepada Perangkat Daerah dan BUMD terkait dengan yang diadukan;
- c. menyampaikan melalui media sosial, yaitu email dengan alamat [lapakaduanbms@gmail.com](mailto:lapakaduanbms@gmail.com), facebook [lapakaduanbms](https://www.facebook.com/lapakaduanbms), Twiter [@lapakaduanbms](https://twitter.com/lapakaduanbms), Instagram [@lapakaduanbms](https://www.instagram.com/lapakaduanbms) dan Whatsapp/SMS 08112626116;
- d. menyampaikan melalui Kotak Pengaduan yang disediakan di tempat Layanan;

- e. Sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

## BAB VII

### PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

#### Pasal 7

- (1) Kepala Perangkat Daerah atau Pimpinan BUMD menetapkan petugas pelaksana pelayanan.
- (2) Kriteria petugas pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu yang berkompeten 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 media penyampaian pengaduan;
  - b. melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
  - 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, baik secara periodik maupun insidental kepada Kepala Dinas.

## BAB VIII

### TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN

#### Pasal 8

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan, wajib dijawab paling lama 3 (tiga) jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Jawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa :
  - a. jawaban atas pelayanan diadakan; dan/atau



- b. jawaban yang menyatakan bahwa aduan akan ditindaklanjuti dan diteruskan kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait.
- (3) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada Pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
  - (4) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh Perangkat Daerah atau BUMD yang penyelesaiannya tidak memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lainnya, Perangkat Daerah atau BUMD penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima.
  - (5) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh Perangkat Daerah atau BUMD yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja lainnya, Perangkat Daerah atau BUMD penerima pengaduan harus menyampaikan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima;
  - (6) Dalam hal pengaduan tidak lengkap atau diperlukan konfirmasi kepada Pengadu, maka proses pengaduan dilakukan penundaan oleh petugas pelaksana pelayanan sampai dengan pengaduan dinyatakan lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2).
  - (7) Pengaduan yang berulang sampai 3 (tiga) kali terhadap pelayanan yang sama dan/atau bermuatan suku, agama, ras dan adat (SARA), tidak ditanggapi dan tidak diteruskan.
  - (8) Petugas pelayanan mengarsipkan semua pengaduan yang mengandung unsur suku, agama, ras dan adat (SARA).
  - (9) Jawaban terhadap pengaduan, disampaikan sesegera mungkin kepada pengadu atau diumumkan.
  - (10) Jawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (9) yang telah melewati 7 (tujuh) hari dan tidak ada tanggapan dari Pengadu, maka proses pengaduan dianggap selesai.
  - (11) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

## BAB IX LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

### Pasal 9

Perangkat Daerah dan/atau BUMD berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.

### Pasal 10

Laporan bulanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dikirimkan kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Banyumas dan/atau tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (5), selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya.

## BAB X KETENTUAN LAIN-LAIN

### Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah dan/atau BUMD selaku penyelenggara pelayanan berkewajiban mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (2) Dalam keadaan tertentu dan/atau atas permintaan pengadu, petugas pelaksana layanan dan/atau Tim Lapak Aduan Banyumas dapat merahasiakan data-data identitas pengadu.
- (3) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, memuat suku, agama, ras dan adat (SARA) dan tidak bisa dipertanggungjawabkan.
- (4) Perangkat Daerah atau BUMD dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerjanya dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Purwokerto  
pada tanggal 10 Oktober 2018

BUPATI BANYUMAS,

ttd

ACHMAD HUSEIN

Diundangkan di Purwokerto  
pada tanggal 10 Oktober 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANYUMAS

ttd

Ir. WAHYU BUDI SAPTONO, M.Si.  
Pembina Utama Madya  
NIP 196401161990031009

BERITA DAERAH KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2018 NOMOR 44  
Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS

