SALINAN

BUPATI KEBUMEN

PERATURAN BUPATI KEBUMEN
NOMOR 46 TAHUN 2013

TENTANG

PEDOMAN FASILITASI PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KEBUMEN,

Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 33 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, ketentuan lebih lanjut mengenai fasilitasi pengaduan di lingkungan pemerintah provinsi dan kabupaten/kota diatur dengan peraturan kepala daerah;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, 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 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, 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 5234);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
12. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 2 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2007 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 1);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2008 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 22);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN FASILITASI DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Kebumen.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Kebumen.
7. Fasilitasi Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut dan pendokumentasian.
8. 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.
9. Unjuk rasa atau demonstrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau lebih untuk untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara demonstratif di muka umum.
10. Delegasi atau perwalian 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 lembaga/kantor pemerintahan kabupaten.

BAB II
RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi :
a. penyalahgunaan wewenang;
b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
c. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
d. pelanggaran disiplin pegawai.

BAB III
PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 3

Pengaduan masyarakat terdiri atas:
a. pengaduan langsung; dan
b. pengaduan tidak langsung.

Pasal 4

Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui:
a. unjuk rasa atau demonstrasi; dan
b. delegasi atau perwakilan.

Pasal 5

Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui sarana:
a. pos surat;
b. PO. BOX;
c. telepon;
d. faksimili;
e. website;
f. SMS ;
g. media cetak; dan
h. media penyiaran.

BAB IV

MEKANISME FASILITASI PENGADUAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 6

(1) Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam melakukan fasilitasi pengaduan sesuai tahapan fasilitasi.

(2) Tahapan fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :

a. fasilitasi pengaduan langsung; dan

b. fasilitasi pengaduan tidak langsung

(3) Tahapan fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat :
a. penatausahaan;
b. fasilitasi;
c. penerimaan; dan
d. pemantauan tindak lanjut.

Bagian Kedua
Penatausahaan

Pasal 7

Penatausahaan fasilitasi pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen memuat:
a. pencatatan;
b. perumusan;
c. penyaluraan; dan
d. pendokumentasian.

Pasal 8

(1) Pencatatan pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a meliputi data pengaduan, data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.

(2) Pencatatan pengaduan tidak langsung di lingkungan pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a meliputi data pengaduan, data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.

Pasal 9

(1) Perumusan pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b dilakukan untuk mengkategorikan materi pengaduan sesuai dengan substansi permasalahannya.

(2) Hasil perumusan pengaduan langsung dan perumusan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diteruskan kepada SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, dan instansi terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 10

(1) Penyaluran pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.

(2) Penyaluran pengaduan langsung dan penyaluran pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dan instansi terkait berdasarkan substansi pengaduan.

Pasal 11

(1) Pendokumentasian pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.

(2) Pendokumentasian pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penataan, pemotretan, perekaman dan penyimpanan dokumen.

(3) Pendokumentasian pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penataan, pemotretan, perekaman dan penyimpanan dokumen.

Bagian Ketiga
Fasilitasi Pengaduan
Paragraf I
Fasilitasi Pengaduan Langsung

Pasal 12

(1) Fasilitasi pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a dilaksanakan oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.

(2) Fasilitasi pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhadap unjuk rasa atau demonstrasi dilakukan oleh pimpina SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat berkoordinasi dengan Satua Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen dan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Paragraf 2
Fasilitasi Pengaduan Tidak Langsung

Pasal 13

(1) Fasilitasi pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b 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 penangannya kepada Sekretaris Daerah melalui SKPD yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.

(3) Pimpinan SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen yang menerima pengaduan tidak langsung harus menginformasikan hasil tindak lanjut penangannya kepada Sekretaris Daerah melalui SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.

(4) Hasil tindak lanjut penanganan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) akan dikompilasi dengan hasil tindak lanjut pengaduan yang lain, selanjutnya dilaporkan pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat kepada Bupati.

Bagian Keempat
Penerima Pengaduan
Paragraf 1
Penerimaan Pengaduan Langsung

Pasal 14

(1) Penerimaan pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dilaksanakan di ruang rapat, dipimpin oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.

(2) Dalam menerima pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat berkoordinasi dengan SKPD, instansi atau unit kerja terkait dengan substansi pengaduan.

(3) Pejabat yang menerima pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), merupakan pejabat yang mempunyai kompetensi untuk memberikan tanggapan dan informasi atas permasalahan yang disampaikan oleh pengadu.

(4) Hasil penerimaan pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dilaporkan kepada pimpinan SKPD masing-masing.

Paragraf 2
Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung

Pasal 15

(1) Penerimaan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen difasilitasi oleh pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat, dilakukan verifikasi dan telaahan isi laporan pengaduan.
(2) Hasil verifikasi dan telaahan substansi pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, dan/atau instansi terkait sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya, guna mendapatkan penanganan lebih lanjut.
(3) Setiap SKPD atau unit kerja lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen yang menerima berkas pengaduan tidak langsung apabila tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya, harus menyampaikan berkas pengaduan kepada pimpinan SKPD atau unit kerja yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat untuk diteruskan kepada SKPD yang berwenang, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Kelima
Pemantauan Tindak Lanjut

Pasal 16

(1) Pemantauan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf d dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.
(2) Hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh Tim Fasilitasi Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dilaporkan kepada Bupati.

BAB V
TIM FASILITASI PENGADUAN

Pasal 17

(1) Untuk mendukung kelancaran fasilitasi pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dibentuk Tim Fasilitasi Pengaduan Kabupaten Kebumen.
(2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah melalui SKPD yang mempunyai tugas dan fungsi menangani pengaduan masyarakat yang keanggotaannya terdiri dari pejabat/staf di lingkungan sekretariat daerah SKPD dan instansi terkait.
(3) Tim sebagaiman dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
(4) Tim Fasilitasi Pengaduan Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan susunan keanggotaan :
    a. Pengarah : Bupati
    b. Penanggung jawab : Sekretaris Daerah

c. Ketua : Pimpinan SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen yang tugas dan fungsinya memfasilitasi pengaduan masyarakat.
d. Wakil Ketua : Pejabat Eselon III atau IV di lingkungan SKPD Kabupaten Kebumen.
e. Sekretaris : Pejabat Eselon III atau IV di lingkungan SKPD Kabupaten Kebumen.
f. Anggota : Pejabat atau staf di lingkungan SKPD Kabupaten Kebumen.

BAB VI
PELAPORAN

Pasal 18

(1) Bupati melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kebumen kepada Gubernur Jawa Tengah.
(2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun atau sewaktu-waktu diperlukan.

BAB VII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 19

(1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.
(2) Pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan sebagaiman dimaksud pada ayat (1) meliputi, bimbingan, supervisi, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta pemberian pedoman.
(3) Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mencakup penyusunan peraturan fasilitasi pengaduan masyarakat, pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan dan evaluasi, dan tindak lanjut fasilitasi pengaduan masyarakat serta kelembagaan pengelolaan pengaduanmasyarakat yang dilaksanakan secara berkala dan/atau sewaktu-waktu, baik secara menyeluruh kepada seluruh darerah maupun kepada daerah tertentu sesuai dengan kebutuhan.
(4) Pemberian pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan secara berkala bagi pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.
(5) Pemberian pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mencakup penyusunan peraturan fasilitasi pengaduan masyarakat, pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan dan evaluasi, dan tindak lanjut.

BAB VIII
PENDANAAN

Pasal 20

Pendanaan fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kebumen
pada tanggal 25 April 2013

BUPATI KEBUMEN,

ttd.

BUYAR WINARSO

Diundangkan di Kebumen
pada tanggal 25 April 2013

SEKRETARIS DAERAH

KABUPATEN KEBUMEN,

ttd.

ADI PANDOYO

BERITA DAERAH KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2013 NOMOR 46

Salinan sesuai dengan aslinya
plh. KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN KEBUMEN,
KASUBAG DOKUMENTASI HUKUM
ttd.

YUPI YULIA DWIPARWATI, Sm.Hk
Penata
NIP. 19630715 199102 2 001