



BUPATI BOGOR  
PROVINSI JAWA BARAT

**PERATURAN BUPATI BOGOR  
NOMOR 13 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI BOGOR,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat kepada pemerintah daerah secara terpadu dan terkoordinasi yang merupakan salah satu wujud kontrol terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan daerah, dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 33 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, perlu mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bogor;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bogor;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
  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 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
  4. Undang-Undang....

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 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
6. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2815);
7. 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 4843);
8. 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);
9. 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);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
11. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
12. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
13. 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);
14. Undang-Undang....

14. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4589);
16. 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);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4815);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
20. 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);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5717);
22. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
23. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

24. Peraturan....

24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 25);
25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
26. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 131);
27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
28. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
29. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
30. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 64 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
31. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
32. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2003 Nomor 127, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Nomor 8);
33. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kelurahan (Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2009 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Nomor 39);
34. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 6 Tahun 2015 tentang Desa (Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2015 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Nomor 84);
35. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 5 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2013-2018 (Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2014 Nomor 5);

36. Peraturan....

36. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Nomor 96);
37. Peraturan Bupati Bogor Nomor 56 Tahun 2013 tentang Layanan Informasi dan Dokumentasi Informasi Publik di Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2013 Nomor 56);
38. Peraturan Bupati Bogor Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Berita Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2016 Nomor 57);
39. Peraturan Bupati Bogor Nomor 106 Tahun 2016 tentang Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2013-2018 (Berita Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2016 Nomor 106);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bogor.
2. Provinsi adalah Provinsi Jawa Barat.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bogor.
4. Bupati adalah Bupati Bogor.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bogor.
6. Kepala Perangkat Daerah adalah Kepala Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bogor.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati Bogor dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bogor dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
8. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
9. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor.
10. Pemerintah....

10. Pemerintah Desa adalah Pemerintah Desa di Kabupaten Bogor.
11. Kelurahan adalah perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat.
12. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi kepada pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
13. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah terkait keluhan, sumbangan pikiran, gagasan, dan saran yang bersifat membangun.
14. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan Pemerintah.
15. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan Pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan.
16. Fasilitasi Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut dan pendokumentasian.
17. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
18. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
19. Pengelola Pengaduan adalah pejabat atau pegawai yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan.
20. Pengaduan Langsung adalah proses penyampaian pengaduan yang dilakukan dengan tidak menggunakan sarana dan prasarana.
21. Pengaduan Tidak Langsung adalah proses penyampaian pengaduan yang dilakukan dengan menggunakan sarana dan prasarana.

22. Pemeriksaan....

22. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
23. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun instansi apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
24. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
25. Etika Pengelola Pengaduan Masyarakat adalah aturan perilaku yang mengatur tentang sikap, tindakan, dan ucapan, yang harus dipedomani oleh aparatur yang menangani pengaduan masyarakat.
26. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga Negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
27. Pengadu dengan kebutuhan khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (*disable citizen*), antara lain: tuna netra, tuna rungu dan tuna daksa.
28. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
29. Unjuk Rasa atau demonstrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih, untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara demonstrasi di muka umum.
30. Delegasi atau perwakilan adalah seseorang atau sekelompok orang yang mewakili atau diberi wewenang dan tanggung jawab 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 kantor pemerintahan daerah.

## **BAB II**

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pedoman dalam menangani pengaduan masyarakat di Daerah.

(2) Tujuan....

(2) Tujuan pengelolaan pengaduan masyarakat, adalah:

- a. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
- b. agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;
- c. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai *control social* terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat; dan
- d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

### **BAB III**

#### **RUANG LINGKUP**

##### **Pasal 3**

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini, adalah sebagai berikut :

- a. asas pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. nilai dasar dan etika pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengaduan masyarakat;
- d. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- e. pemantauan tindak lanjut;
- f. pelaporan;
- g. pembinaan dan pengawasan; dan
- h. pembiayaan.

### **BAB IV**

#### **ASAS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

##### **Pasal 4**

Pengelolaan pengaduan masyarakat di Daerah dilaksanakan berdasarkan asas :

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. transparansi, yaitu membuka diri dan memberikan kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang obyektif dan tidak diskriminatif terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi, yaitu dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar ASN dan Perangkat Daerah terkait;
- d. efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, akurat, valid, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindaklanjutnya;
- f. obyektivitas....

- f. obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta dan data atau bukti yang jelas dan valid tanpa dipengaruhi prasangka, intervensi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. kerahasiaan, yaitu melindungi dan menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

## **BAB V**

### **NILAI DASAR DAN ETIKA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Nilai-nilai Dasar**

#### **Pasal 5**

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat, wajib menjunjung nilai-nilai dasar sebagai berikut :

- a. berani, yaitu bersikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- b. integritas, yaitu mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. tangguh, yaitu tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dari pihak manapun; dan
- d. inovatif, yaitu selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

#### **Bagian Kedua**

#### **Etika Penanganan Pengaduan Masyarakat**

#### **Pasal 6**

- (1) Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat, meliputi:
  - a. etika terhadap pengadu;
  - b. etika terhadap teradu; dan
  - c. etika terhadap sesama pengelola yang menangani pengaduan masyarakat.
- (2) Etika terhadap pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah :
  - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;

b. memberikan....

- b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
  - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor; dan
  - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- (3) Etika terhadap teradu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, adalah :
- a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah; dan
  - b. menghormati hak-hak pengadu.
- (4) Etika terhadap sesama pengelola yang menangani pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, adalah :
- a. menjalin kerja sama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
  - b. menggalang rasa kebersamaan;
  - c. menghargai perbedaan pendapat; dan
  - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

## **BAB VI**

### **PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **Pasal 7**

Pengaduan masyarakat, terdiri atas :

- a. pengaduan langsung; dan
- b. pengaduan tidak langsung.

#### **Pasal 8**

- (1) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, disampaikan masyarakat kepada Pemerintah Daerah melalui :
- a. unjuk rasa atau demonstrasi;
  - b. delegasi atau perwakilan; dan
  - c. cara lain bagi masyarakat berkebutuhan khusus atau kelompok disabilitas.
- (2) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, disampaikan masyarakat kepada Pemerintah Daerah dalam bentuk :
- a. surat;
  - b. telepon;

c. faksimili....

- c. faksimili;
  - d. *website*;
  - e. media cetak;
  - f. media penyiaran;
  - g. media luar ruang; dan
  - h. sarana dan prasarana lain khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus atau kelompok disabilitas.
- (3) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan kepada Bupati, kepala perangkat daerah, kepala desa/lurah.
- (4) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disampaikan kepada Bupati melalui Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, kepala perangkat daerah dan/atau kepala desa/lurah.
- (5) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), bersumber dari :
- a. badan hukum;
  - b. partai politik;
  - c. organisasi masyarakat;
  - d. media massa; dan
  - e. perorangan.

#### **Pasal 9**

- (1) Setiap pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) paling sedikit wajib mencantumkan data sebagai berikut :
- a. data pengadu, meliputi :
    - 1) nama/identitas pengadu;
    - 2) alamat;
    - 3) pekerjaan;
    - 4) nomor kontak pengadu; dan
    - 5) substansi pengaduan.
  - b. data terlapor, meliputi :
    - 1) nama ASN atau nama perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan terlapor;
    - 2) NIP terlapor;
    - 3) jabatan terlapor; dan
    - 4) alamat terlapor.
  - c. lokasi kasus.
- (2) Apabila pengadu tidak menuliskan/menyebutkan data-data sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka pengaduan tersebut tidak diterima.

#### **Pasal 10....**

### **Pasal 10**

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, wajib memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. obyektif;
- b. bersifat konstruktif;
- c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, dan kesalahan yang dilakukan ASN;
- d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
- e. ditujukan atau ditembuskan kepada pihak yang jelas/terkait; dan
- f. belum pernah diproses untuk disalurkan.

## **BAB VII**

### **PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Umum**

### **Pasal 11**

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi fasilitasi dan penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Fasilitasi penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (3) Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh perangkat daerah dan pemerintah desa/kelurahan.
- (4) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), dilaksanakan secara terorganisasi dengan dukungan sarana dan prasarana penunjang yang terintegrasi untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan prinsip cepat, tepat, mudah, murah, dan terpadu.
- (5) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) memanfaatkan dan mengoptimalkan semua sarana pengaduan termasuk teknologi informasi dan komunikasi.
- (6) Pemanfaatan dan optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) difasilitasi dan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

**Bagian....**

## **Bagian Kedua**

### **Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**

#### **Pasal 12**

- (1) Penyelenggara pengelolaan pengaduan masyarakat di Daerah adalah Pemerintah Daerah, yang terdiri dari :
  - a. Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai fasilitator penyelenggara pengelola penanganan pengaduan masyarakat di Daerah; dan
  - b. perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan sebagai lembaga yang menangani pengaduan di lingkup perangkat kerjanya.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika, perangkat daerah lainnya dan pemerintah desa/kelurahan melakukan koordinasi penyelesaian dan penanganan pengaduan masyarakat di Daerah.
- (3) Dalam penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, kepala perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan dapat membentuk tim penanganan pengaduan pada masing-masing perangkat kerjanya.

## **Bagian Ketiga**

### **Penanganan Fasilitasi Pengaduan Langsung dan Tidak Langsung**

#### **Paragraf 1**

#### **Pelaksana Fasilitasi**

#### **Pasal 13**

- (1) Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan fasilitasi pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada Bupati, yang dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :
  - a. penatausahaan, meliputi :
    1. penerimaan :
      - a) dilakukan di ruang rapat dan difasilitasi oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika selaku Fasilitator; dan
      - b) dalam pelaksanaan penerimaan berkoordinasi dengan perangkat daerah, instansi atau unit kerja terkait dengan substansi pengaduan.
    2. pencatatan, meliputi :
      - a) data pengaduan, antara lain :
        - 1) nama/identitas pengadu;
        - 2) alamat;
        - 3) nomor....

- 3) nomor kontak pengadu;
  - 4) kategori pengadu; dan
  - 5) tanggal, bulan dan tahun pengaduan diterima.
- b) data terlapor, antara lain :
- 1) nama perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan;
  - 2) nama terlapor;
  - 3) NIP terlapor; dan
  - 4) alamat terlapor.
- c) lokasi kasus; dan
- d) materi pengaduan.
- b. perumusan, meliputi penelaahan dan pemeriksaan isi substansi pengaduan;
- c. penyelesaian, meliputi :
1. mengundang perangkat daerah lain dan/atau pemerintah desa/kelurahan yang terkait dengan isi substansi pengaduan;
  2. dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
  3. harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis;
  4. perumusan penyelesaian;
  5. penyampaian saran penyelesaian kepada pimpinan;
  6. pemantauan; dan
  7. pemberian informasi/jawaban kepada pengadu.
- d. pelaporan kepada Bupati tentang pelaksanaan fasilitasi pengaduan langsung;
- e. pendokumentasian, meliputi :
- 1) hasil pelaksanaan penerimaan;
  - 2) data pengaduan dan data terlapor;
  - 3) hasil penelaahan dan pemeriksaan isi substansi pengaduan;
  - 4) surat undangan terhadap pelaksanaan penyelesaian;
  - 5) hasil rumusan penyelesaian;
  - 6) hasil pemantauan;
  - 8) bukti informasi/jawaban yang telah disampaikan kepada pengadu; dan
  - 9) laporan pelaksanaan fasilitasi.

- (2) Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan fasilitasi pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung, apabila :
- a. pengaduan ditujukan kepada Bupati;
  - b. pengaduan ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan ketentuan Pasal 8 ayat (2);
  - c. adanya permohonan fasilitasi dari perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan dengan disertai dokumen hasil penelaahan dan pemeriksaan isi substansi pengaduan; dan
  - d. proses penyelesaian pengaduan melibatkan beberapa perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan.
- (3) Fasilitasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf b, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :
- a. penatausahaan, meliputi :
    1. penerimaan, yaitu menerima bentuk pengaduan yang disampaikan oleh pengadu yang diterima oleh Fasilitator, seperti surat, *website*, loket pengaduan, telepon dan faksimili;
    2. pencatatan, meliputi :
      - a) bentuk pengaduan;
      - b) data pengaduan, antara lain :
        - 1) nomor/*email*, tanggal, perihal surat/*email*;
        - 2) nama/identitas pengadu;
        - 3) alamat;
        - 4) nomor kontak pengadu;
        - 5) kategori pengadu; dan
        - 6) tanggal, bulan dan tahun pengaduan diterima.
  - b. perumusan, meliputi :
    1. penelaahan dan pemeriksaan isi substansi pengaduan;
    2. hasil penelaahan dan pemeriksaan isi substansi pengaduan;
    3. kesimpulan hasil perumusan.
  - c. penyaluran, meliputi:
    1. menyalurkan pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan yang berwenang sesuai kewenangannya dengan kesimpulan perumusan; dan
    2. tanggal....

2. tanggal, bulan dan tahun penyaluran pengaduan tidak langsung diajukan kepada perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan.

d. penyelesaian, meliputi :

1. fasilitator mengundang perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan yang terkait dengan isi substansi pengaduan dan hasil perumusan Dinas Komunikasi dan Informatika;
2. perumusan penyelesaian bersama perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan yang terkait dengan isi substansi pengaduan;
3. dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
4. harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis;
5. harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku pada fasilitator, perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan yang menangani;
6. penyampaian saran penyelesaian kepada pimpinan;
7. pemantauan; dan
8. pemberian informasi/jawaban kepada pengadu.

e. pelaporan fasilitator kepada Bupati tentang pelaksanaan fasilitasi pengaduan tidak langsung;

f. pendokumentasian, meliputi :

1. bentuk dan catatan pengaduan yang diterima;
2. kesimpulan hasil perumusan;
3. tanda terima penyaluran; dan
4. laporan pelaksanaan fasilitasi pengaduan tidak langsung.

(4) Fasilitasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dan huruf d, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :

a. penatausahaan, meliputi :

1. penerimaan, antara lain :

- a) bentuk permohonan fasilitasi yang disampaikan oleh perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan yang diterima Fasilitator, seperti surat, *website*, loket pengaduan, telepon dan faksimili;
- b) dokumen hasil penelaahan dan pemeriksaan isi substansi pengaduan oleh perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan.

2. pencatatan, meliputi :

- a) bentuk permohonan fasilitasi dan dokumen hasil penelaahan;

b) data....

- b) data permohonan fasilitasi, meliputi :
- 1) nama/identitas pemohon;
  - 2) alamat;
  - 3) nomor kontak pengadu;
  - 4) kategori pengadu; dan
  - 5) tanggal, bulan dan tahun permohonan fasilitasi diterima.
- b. perumusan, meliputi penelaahan terhadap isi substansi pengaduan dan dokumen hasil penelaahan;
- c. penyelesaian, meliputi :
1. mengundang perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan yang terkait dengan isi substansi pengaduan dan hasil perumusan Dinas Komunikasi dan Informatika;
  2. perumusan penyelesaian;
  3. dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
  4. harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis;
  5. harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku pada perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan yang menanganinya;
  6. penyampaian saran penyelesaian kepada pimpinan;
  7. pemantauan; dan
  8. pemberian informasi/jawaban kepada pengadu.
- d. pelaporan kepada Bupati tentang pelaksanaan fasilitasi yang diajukan oleh perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan;
- e. pendokumentasian, meliputi :
1. bentuk permohonan fasilitasi dan dokumen hasil penelaahan yang disampaikan oleh perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan yang diterima oleh Fasilitator;
  2. data permohonan fasilitasi yang diajukan;
  3. hasil perumusan penelaahan terhadap isi substansi pengaduan dan dokumen hasil penelaahan permohonan fasilitasi;
  4. surat undangan terhadap pelaksanaan fasilitasi;
  5. hasil rumusan penyelesaian;
  6. hasil pemantauan;
  7. laporan penyelesaian;

8. bukti....

8. bukti informasi/jawaban yang telah disampaikan kepada pengadu; dan
9. laporan pelaksanaan fasilitasi.

## **Paragraf 2**

### **Tugas dan Tanggung Jawab Fasilitator**

#### **Pasal 14**

Tugas dan tanggung jawab Fasilitator penyelenggara pengelola penanganan pengaduan, adalah :

- a. menerima pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung dari masyarakat sesuai kewenangannya;
- b. menjunjung nilai-nilai dasar dan etika penanganan pengaduan masyarakat;
- c. mengumumkan nama dan alamat kantor perangkat daerah dan pemerintah desa/kelurahan selaku penanggung jawab pengelolaan pengaduan masyarakat;
- d. memfasilitasi pengaduan masyarakat sesuai dengan mekanisme;
- e. menyalurkan pengaduan masyarakat yang diterima kepada perangkat daerah dan pemerintah desa/kelurahan sesuai dengan isi substansi pengaduan;
- f. menyediakan sarana dan prasarana pengaduan masyarakat;
- g. memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan;
- h. melakukan pencatatan dan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- i. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur penanganan pengaduan masyarakat di Daerah;
- j. melakukan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat dalam hal substansi pengaduan melibatkan kewenangan beberapa perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan;
- k. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat;
- l. menerima laporan penanganan pengaduan masyarakat yang diselesaikan oleh perangkat daerah dan pemerintah desa/kelurahan; dan
- m. melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat kepada Bupati.

**Bagian....**

**Bagian Keempat**

**Penanganan Pengaduan Langsung dan Tidak Langsung oleh  
Perangkat Daerah dan Pemerintah Desa/Kelurahan**

**Paragraf 1**

**Penanganan Pengaduan Langsung**

**Pasal 15**

- (1) Perangkat Daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan melakukan penanganan pengaduan masyarakat yang ditujukan secara langsung kepada perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan.
- (2) Penanganan pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :
  - a. penatausahaan, meliputi :
    1. penerimaan, antara lain :
      - a) dilakukan di ruang rapat atau tempat yang ditentukan oleh perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan; dan
      - b) dipimpin oleh kepala perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan.
    2. pencatatan, meliputi :
      - a) data pengaduan, antara lain:
        - 1) nama/identitas pengadu;
        - 2) alamat;
        - 3) nomor kontak pengadu;
        - 4) kategori pengadu; dan
        - 5) tanggal, bulan dan tahun pengaduan diterima.
      - b) data terlapor, antara lain :
        - 1) nama terlapor;
        - 2) NIP terlapor;
        - 3) jabatan terlapor; dan
        - 4) alamat terlapor.
    - b. perumusan, meliputi :
      1. pengelompokan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah;
      2. merumuskan substansi pengaduan;
      3. menghubungkan substansi pengaduan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
      4. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan substansi pengaduan yang diterima; dan
      5. menetapkan....

5. menetapkan hasil penelaahan pengaduan langsung untuk proses penanganan lebih lanjut, yang terdiri dari :
  - a) berkadar pengawasan; dan
  - b) tidak berkadar pengawasan.
- c. penyaluran, meliputi :
  1. dalam hal hasil penelaahan berkadar pengawasan, maka pengaduan tersebut disalurkan kepada Tim Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan untuk ditindaklanjuti penyelesaiannya; dan
  2. dalam hal hasil penelaahan tidak berkadar pengawasan, maka pengaduan tersebut disalurkan kepada kepala perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan sebagai bahan informasi.
- d. penyelesaian, meliputi :
  1. perumusan penyelesaian;
  2. penyampaian saran penyelesaian kepada pimpinan;
  3. dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
  4. harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis;
  5. harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku pada perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan yang menangani;
  6. pemantauan; dan
  7. pemberian informasi/jawaban kepada pengadu.
- e. pelaporan terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan langsung kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dengan tembusan kepada Inspektur Kabupaten Bogor.
- f. pendokumentasian, meliputi :
  1. hasil pelaksanaan penerimaan;
  2. data pengaduan dan data terlapor;
  3. hasil penelaahan dan pemeriksaan isi substansi pengaduan;
  4. hasil rumusan penyelesaian;
  5. hasil pemantauan;
  6. laporan penyelesaian;
  7. bukti informasi/jawaban yang telah disampaikan kepada pengadu; dan
  8. laporan pelaksanaan penanganan pengaduan.

**Paragraf 2**

**Penanganan Pengaduan Tidak Langsung**

**Pasal 16**

- (1) Perangkat Daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan melakukan penanganan pengaduan masyarakat yang ditujukan secara tidak langsung kepada perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan.
- (2) Penanganan pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui surat, telepon, faksimili dan *website* yang ditujukan langsung kepada perangkat daerah dan pemerintah desa/kelurahan;
  - b. pengaduan masyarakat yang disampaikan/dialurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (3) Penanganan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :
  - a. penatausahaan, meliputi :
    1. penerimaan yaitu menerima bentuk pengaduan yang diterima, seperti surat, *website*, loket pengaduan, telepon dan faksimili;
    2. pencatatan, antara lain :
      - a) data pengaduan, antara lain:
        - 1) nama/identitas pengadu;
        - 2) alamat; dan
        - 3) nomor kontak pengadu;
        - 4) kategori pengadu; dan
        - 5) tanggal, bulan dan tahun pengaduan diterima.
      - b) data terlapor, antara lain :
        - 1) nama terlapor;
        - 2) NIP terlapor;
        - 3) jabatan terlapor; dan
        - 4) alamat terlapor.
    - b. perumusan, meliputi :
      1. pengelompokan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah;
      2. merumuskan substansi pengaduan;
      3. menghubungkan substansi pengaduan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
      4. meneliti....

4. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan substansi pengaduan yang diterima; dan
5. menetapkan hasil penelaahan pengaduan langsung untuk proses penanganan lebih lanjut, yang terdiri dari :
  - a. berkadar pengawasan; dan
  - b. tidak berkadar pengawasan.
- c. penyaluran, meliputi :
  1. dalam hal hasil penelaahan berkadar pengawasan, maka pengaduan tersebut disalurkan kepada Tim Penanganan Pengaduan yang ada pada perangkat daerah dan/atau pemerintah desa untuk ditindaklanjuti penyelesaiannya; dan
  2. dalam hal hasil penelaahan tidak berkadar pengawasan, maka pengaduan tersebut disalurkan kepada kepala perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan sebagai bahan informasi.
- d. penyelesaian, meliputi :
  1. perumusan penyelesaian;
  2. dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
  3. harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis;
  4. harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku pada Perangkat Daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan yang menangani;
  5. penyampaian saran penyelesaian kepada pimpinan;
  6. pemantauan; dan
  7. pemberian informasi/jawaban kepada pengadu.
- e. pelaporan kepada pelaksanaan penanganan pengaduan langsung kepada Dinas Komunikasi dan Informatika dengan tembusan kepada Inspektur Kabupaten Bogor.
- f. pendokumentasian, meliputi :
  1. hasil pelaksanaan penerimaan;
  2. data pengaduan dan data terlapor;
  3. hasil penelaahan dan pemeriksaan isi substansi pengaduan;
  4. hasil rumusan penyelesaian;
  5. hasil pemantauan;
  6. laporan penyelesaian;
  7. bukti....

7. bukti informasi/jawaban yang telah disampaikan kepada pengadu; dan
8. laporan pelaksanaan penanganan pengaduan.

### **Paragraf 3**

## **Tugas dan Tanggung Jawab Perangkat Daerah dan/atau Pemerintah Desa/Kelurahan dalam Penanganan Pengaduan**

### **Pasal 17**

Dalam pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat, perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. menerima pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung dari masyarakat sesuai dengan kewenangannya;
- b. menjunjung nilai-nilai dasar dan etika penanganan pengaduan masyarakat;
- c. melakukan penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati ini;
- d. mengelola penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan kewenangan dan substansi pengaduannya;
- e. menerima dan menindaklanjuti pengaduan tidak langsung yang disalurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika;
- f. melakukan pencatatan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang menjadi kewenangannya sesuai dengan substansi pengaduan; dan
- g. melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat kepada Dinas Komunikasi dan informatika.

### **Bagian Kelima**

## **Tim Pengelolaan Pengaduan**

### **Pasal 18**

- (1) Dalam rangka optimalisasi pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat di Daerah yang ditujukan kepada Bupati atau Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dibentuk tim pengelolaan pengaduan.
- (2) Tim Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari :
  - a. Tim Fasilitasi Pengaduan; dan
  - b. Tim Penanganan Pengaduan.

**Pasal 19....**

### **Pasal 19**

- (1) Tim Fasilitasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf a ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tim Fasilitasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah melalui Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika yang keanggotaannya dapat terdiri dari unsur Perangkat Daerah terkait.

### **Pasal 20**

- (1) Untuk membantu pelaksanaan tugas Tim Fasilitasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dan menangani penanganan pengaduan langsung dan tidak langsung dari masyarakat yang ditujukan kepada perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan, kepala perangkat daerah, pemerintah desa/kelurahan membentuk Tim Penanganan Pengaduan.
- (2) Pembentukan Tim Penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan kepala perangkat daerah dan/atau kepala desa/lurah.
- (3) Tim Penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dikoordinasikan oleh Sekretaris atau Pejabat yang mempunyai tugas dan fungsi kesekretariatan pada masing-masing perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan melalui sub unit kerja yang mempunyai tugas dan fungsi menangani pengaduan masyarakat yang keanggotaannya terdiri dari pejabat dan/atau staf pada masing-masing perangkat daerah dan pemerintah desa/kelurahan.

### **Bagian Keenam**

#### **Koordinasi antar Perangkat Daerah dan/atau Pemerintah Desa/Kelurahan**

### **Pasal 21**

Dalam rangka tertib administrasi dalam fasilitasi dan penanganan pengaduan serta untuk mengefektifkan fasilitasi dan penanganan pengaduan, perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan dapat melakukan koordinasi dengan perangkat daerah, pemerintah desa/kelurahan terkait, pelapor, organisasi kemasyarakatan dan aparat penegak hukum.

### **BAB VIII....**

**BAB VIII**  
**PEMANTAUAN TINDAK LANJUT**

**Pasal 22**

- (1) Tim Fasilitasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 melakukan pemantauan terhadap hasil penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat secara langsung dan/atau tidak langsung yang ditujukan kepada Bupati dan/atau Fasilitator.
- (2) Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 melakukan pemantauan terhadap hasil penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat secara langsung dan/atau tidak langsung yang ditujukan kepada perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) melakukan pemantauan terhadap hasil penyelesaian secara terus menerus dan berjenjang untuk melihat perkembangan pengelolaan pengaduan antara lain, penyebab permasalahan dan penyelesaian pengaduan.

**BAB IX**  
**PELAPORAN**

**Pasal 23**

- (1) Tim Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 wajib melaporkan pelaksanaan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat secara tertulis kepada Bupati.
- (2) Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 wajib melaporkan pelaksanaan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat secara tertulis kepada Bupati melalui Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (3) Bupati melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di Daerah kepada Gubernur.

**Pasal 24**

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) dilakukan setiap triwulan dan/atau sewaktu-waktu bila dibutuhkan.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) dilakukan setiap bulan paling lambat setiap akhir minggu kesatu pada bulan berikutnya dan/atau sewaktu-waktu bila dibutuhkan.
- (3) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (3) dilakukan paling sedikit dua kali dalam satu tahun dan/atau sewaktu-waktu bila dibutuhkan.

**BAB X....**

## **BAB X**

### **PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

#### **Pasal 25**

- (1) Inspektorat melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan di Daerah yang berkadar pengawasan.
- (2) Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Daerah yang tidak berkadar pengawasan.

#### **Pasal 26**

- (1) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25, meliputi :
  - a. bimbingan;
  - b. supervisi;
  - c. konsultasi; dan
  - d. pendidikan dan pelatihan.
- (2) Pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b dan huruf c, mencakup pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan dan evaluasi, dan tindak lanjut fasilitasi pengaduan masyarakat serta kelembagaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan secara berkala dan/atau sewaktu-waktu, secara menyeluruh kepada seluruh perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan.
- (3) Pemberian pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dilaksanakan secara berkala bagi pengelola pengaduan masyarakat di seluruh perangkat daerah dan/atau pemerintah desa/kelurahan.

## **BAB XII**

### **PEMBIAYAAN**

#### **Pasal 27**

Pembiayaan untuk pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

**BAB XIII....**

**BAB XIII**

**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 28**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Cibinong  
pada tanggal 1 Pebruari 2017

**BUPATI BOGOR,**

**ttd**

**NURHAYANTI**

Diundangkan di Cibinong  
pada tanggal 1 Pebruari 2017

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BOGOR,**

**ttd**

**ADANG SUPTANDAR**

**BERITA DAERAH KABUPATEN BOGOR  
TAHUN 2017 NOMOR 13**

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN  
PERUNDANG-UNDANGAN,



HERISON