



**BUPATI DHARMASRAYA  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**PERATURAN BUPATI DHARMASRAYA  
NOMOR 29 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN DHARMASRAYA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI DHARMASRAYA,**

**Menimbang :** bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 50 ayat (6) Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 5 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Dharmasraya.

**Mengingat :**

1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan dan Kabupaten Pasaman Barat di Propinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4348);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 2015, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 5 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Dharmasraya Tahun 2018 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 77).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN DHARMASRAYA

BAB 1  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Dharmasraya.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Dharmasraya.
3. Bupati adalah Bupati Dharmasraya.
4. 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.
5. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara/ pemerintahan, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- (2) Dalam rangka menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap Perangkat Daerah wajib:
- a. menanggapi dan menindaklanjuti setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - b. menyediakan sarana dan prasarana pengaduan pelayanan publik;
  - c. menugaskan petugas yang kompeten dalam mengelola pengaduan pelayanan publik;
  - d. menyusun prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan publik pada satuan/ unit kerja;
  - e. mempublikasikan sarana pengaduan pelayanan publik.

#### BAB IV

#### MANFAAT DAN PRINSIP PENGELOLAAN PENGADUAN

##### Pasal 4

- (1) Manfaat Pengelolaan Pengaduan antara lain:
- a. pelaksanaan fungsi pengawasan oleh masyarakat sebagai pengawas eksternal dalam pelayanan publik;
  - b. alat kontrol yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik di lingkungan masing-masing sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja;
  - c. sumber informasi yang bermanfaat bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing sesuai dengan harapan, aspirasi dan keinginan masyarakat.
- (2) Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan prinsip:
- a. objektif, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus berdasarkan fakta dan bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
  - b. koordinatif, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;

6. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tatacara pengelolaan pengaduan
7. Pengelola Pengaduan adalah pejabat dan pegawai yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
8. Pengadu adalah orang perseorangan, kelompok dan atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan public.
9. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan public atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
10. Tim Pengelola Pengaduan adalah Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Dharmasraya.
11. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan PD adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikan oleh masyarakat.
- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah :
  - a. terwujudnya penanganan Pengaduan Pelayanan Publik secara efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan Pelayanan Publik;
  - c. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## BAB III PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

### Pasal 3

- (1) Setiap Perangkat Daerah berkewajiban menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik pada masing-masing satuan/unit kerja.

- c. tidak diskriminatif, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak diperkenalkan dilakukan berdasarkan pertimbangan suku, agama, ras, etnis, jenis usaha, klasifikasi usaha dan pertimbangan lainnya yang bersifat subjektif;
- d. tanpa pamrih, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan dengan tidak mengharapkan dan menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- e. menghindari konflik kepentingan, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus tidak punya hubungan kekerabatan dan kekeluargaan;
- f. efektif dan efisien, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- g. akuntabel, yaitu proses Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat; dan
- h. transparan, yaitu hasil Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

## BAB V PENYAMPAIAN PENGADUAN

### Pasal 5

- (1) Pengaduan pelayanan publik dapat disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara melalui:
  - a. SP4N LAPOR layanan pengaduan 1708 (SMS) dan website: ;
  - b. sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap perangkat daerah.
- (2) Sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap perangkat daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. loket pengaduan;
  - b. kotak pengaduan;
  - c. nomor telepon petugas pengelola pengaduan satuan/unit kerja;
  - d. buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

BAB VI  
PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Layanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a dikelola oleh Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Dharmasraya yang berkedudukan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Dharmasraya.
- (2) Sarana pengaduan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) dikelola oleh Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah yang berkedudukan pada Perangkat Daerah masing-masing.

BAB VII  
PETUGAS PENGADUAN

Pasal 7

- (1) Setiap Kepala Perangkat Daerah/ unit pelayanan publik menetapkan petugas pengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan petugas yang berada dibawah sekretariat pengelola pengaduan pelayanan publik Perangkat Daerah dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.
- (3) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta sarana pengaduan pelayanan publik yang disediakan.
- (4) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
  - a. menerima pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat melalui sarana yang telah disediakan;
  - b. melakukan pencatatan/ registrasi terhadap setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima;
  - c. meneruskan pengaduan pelayanan publik kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;

- d. mencatat hasil penyelesaian pengaduan pelayanan publik dan menyampaikan kepada masyarakat yang bertindak sebagai pelapor;
- e. menyusun laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik;
- f. mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten baik secara periodik maupun insidentil apabila dibutuhkan.

## BAB VIII MEKANISME PENGADUAN

### Pasal 8

- (1) Masyarakat menyampaikan pengaduan pelayanan publik melalui layanan Pengaduan dan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (1) huruf a dan huruf b
- (2) Apabila pengaduan masyarakat disampaikan melalui layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (1) huruf a, maka penanganan pengelolaan pengaduan dilakukan oleh Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten dengan mekanisme sebagai berikut:
  - a. sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten mendistribusikan pengaduan kepada Perangkat Daerah atau unit layanan sesuai dengan permasalahan yang diajukan.
  - b. perangkat daerah atau unit kerja sebagaimana dimaksud pada huruf a merespon atau menyelesaikan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan melalui Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah.
  - c. respon atas pengaduan pelayanan publik yang diterima sebagaimana dimaksud pada huruf b, disampaikan kembali kepada Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten untuk kemudian dipublikasikan melalui pengaduan pelayanan publik yang disediakan sebagaimana dimaksud pasal 5 ayat (1) huruf a.

- d. jangka waktu penyampaian jawaban pelayanan publik oleh Perangkat Daerah atau unit pelayanan kepada Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten sebagaimana dimaksud pada huruf c, maksimal 2 (dua) hari sejak pengaduan pelayanan publik diterima Perangkat Daerah/ unit kerja.
- (3) Apabila Pengaduan masyarakat dari masyarakat disampaikan melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (1) huruf b, maka penanganan atau pengelolaan pengaduan pelayanan dilakukan oleh Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah dengan mekanisme sebagai berikut:
- a. petugas pengelola pengaduan pelayanan publik Perangkat Daerah menerima pengaduan pelayanan publik oleh masyarakat melalui sarana yang telah disediakan sebagaimana dimaksud pasal 5 ayat (2).
  - b. petugas melakukan pencatatan/ registrasi terhadap setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima.
  - c. petugas meneruskan pengaduan pelayanan publik kepada pejabat berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian.
  - d. petugas mencatat hasil pengaduan pelayanan publik
  - e. petugas menyampaikan kepada masyarakat yang berstatus sebagai pelapor hasil penyelesaian pengaduan pelayanan.

## BAB VI LAPORAN

### Pasal 9

- (1) Setiap Perangkat Daerah berkewajiban menyusun laporan semester terkait hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan publik yang dikelolanya.
- (2) Laporan semester sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikirim kepada sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten selambat-lambatnya pada minggu ke empat bulan terakhir setiap semester.

BAB VI  
PENUTUP

Pasal 10

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Dharmasraya Nomor 34 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan SMS Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Dharmasraya (Berita Daerah Kabupaten Dharmasraya Tahun 2015 Nomor 34) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 11

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Dharmasraya.

Ditetapkan di Pulau Punjung  
pada tanggal 29 November 2021

BUPATI DHARMASRAYA,



SUTAN RISKa

Diundangkan di Pulau Punjung  
pada tanggal 29 November 2021

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN DHARMASRAYA,



ADLISMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN DHARMASRAYA TAHUN 2021 NOMOR .....<sup>29</sup>...

