



BUPATI SIDOARJO
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI SIDOARJO
NOMOR 12 TAHUN 2015

TENTANG

PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT KABUPATEN SIDOARJO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SIDOARJO,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka kepastian hukum, penyediaan pelayanan publik, perlu diatur mekanisme penyelenggaraan pengaduan dimaksud;
b. bahwa Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2005 tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo, perlu disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Mengingat tentang : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950
Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur juncto Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730); 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

4. Perangkat Daerah adalah Organisasi atau Lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggungjawab kepada Bupati dan membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan yang terdiri atas Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan sesuai dengan Kebutuhan Daerah;
5. Aparat Pemerintah Daerah, adalah setiap aparat dalam perangkat daerah yang melaksanakan sebagian tugas pemerintahan dan atau bertugas melaksanakan pelayanan kepada setiap orang, instansi, kelompok atau masyarakat, dunia usaha dan organisasi profesi baik negeri maupun swasta;
6. Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat P3M adalah wadah yang dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.
7. Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat melalui P3M, karena ketidakpuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.
9. Pengadu adalah masyarakat yang memberikan laporan tentang penyelenggaraan pemerintahan melalui P3M.
10. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
11. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi P3M untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik.

BAB II AZAS, SIFAT DAN TUJUAN P3M

Pasal 2

P3M dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan

Pasal 3

P3M sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Kecepatan waktu, dan;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **PERATURAN BUPATI TENTANG PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sidoarjo;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo;
3. Kepala Daerah adalah Bupati Sidoarjo;

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam berita daerah Kabupaten Sidoarjo

Ditetapkan di Sidoarjo
pada tanggal 6 Maret 2015

BUPATI SIDOARJO,

ttd

H. SAIFULILAH

Diundangkan di Sidoarjo
pada tanggal 6 Maret 2015

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SIDOARJO

ttd

VINO RUDY MUNTIAWAN

BERITA DAERAH KABUPATEN SIDOARJO TAHUN 2015 NOMOR 12

Pasal 15

- (1) Dalam melaksanakan proses penerimaan dan pemeriksaan atas pengaduan, tim dapat melakukan kunjungan ke objek pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan gambaran atas kondisi pelayanan yang diberikan oleh unit kerja (SKPD/instansi) terkait pelayanan publik seperti kesehatan, air bersih, sanitasi, pendidikan, perijinan, dll.
- (2) P3M setelah melakukan pemeriksaan atas pengaduan yang diterima dari masyarakat, dapat memberikan Rekomendasi untuk segera dilakukan penanganan oleh unit kerja terkait pelayanan publik.
- (3) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat sekurang-kurangnya:
 - a. uraian tentang hasil pemeriksaan;
 - b. kesimpulan mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan upaya penanganan pengaduan.

BAB VII SISTEM PELAPORAN P3M

Pasal 16

- (1) Tim Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 menyampaikan laporan bulanan dan laporan tahunan kepada Bupati.
- (2) Laporan tahunan disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya.
- (3) Laporan bulanan dan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat mengenai jumlah dan macam pengaduan yang diterima dan ditangani.

BAB VIII PEMBIAYAAN

Pasal 17

Kegiatan operasional P3M dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sidoarjo dan dapat dibiayai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi, dan lembaga lain yang tidak mengikat.

BAB IX KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2005 tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2005 Nomor 22 Seri D3) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 11

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 memuat materi pengaduan dan dapat didukung bukti.
- (2) Identitas pengadu dapat dirahasiakan.

BABV MEKANISME KERJA P3M

Pasal 12

- (1) Mekanisme kerja P3M menerima pengaduan berasal dari masyarakat baik melalui media komunikasi langsung, elektronik, surat, telepon/fax atau media cetak;
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dicatat, ditelaah, diklarifikasi dan disampaikan kepada perangkat daerah atau instansi terkait untuk memperoleh tanggapan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja;
- (3) Tanggapan dari perangkat daerah atau instansi terkait disampaikan kepengadu melalui media komunikasi langsung, elektronik, surat, telepon/fax atau media cetak;
- (4) Bagan atau alur mekanisme kerja P3M, tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 13

- (1) Penanganan Pengaduan P3M dilakukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2).
- (2) Dalam hal pengaduan berupa laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat kekurangan, P3M memberitahukan kepada pengadu untuk melengkapi pengaduan.
- (3) Apabila pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu 5 (lima) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 14

- (1) Dalam hal berkas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dinyatakan lengkap, P3M segera melakukan pemeriksaan substantif.
- (2) Berdasarkan hasil pemeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), P3M dapat menetapkan bahwa:
 - a. Pengaduan segera dilanjutkan dengan pemeriksaan; atau
 - b. Pengaduan disampaikan langsung kepada unit kerja (SKPD) di lingkungan Pemerintah Daerah dan Instansi Vertikal sesuai tugas pokok dan fungsinya untuk segera merespon serta menyelesaikan pengaduan yang diterimanya.

Pasal 4

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) merupakan kegiatan operasional Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Pasal 5 P3M bertujuan meningkatkan mutu sistem pelayanan publik.

BAB III TUGAS, FUNGSI DAN WEWENANG

Pasal 6

Tugas P3M adalah menerima aduan, mengklarifikasikan aduan, mengkonfirmasi aduan, melakukan mediasi, mempublikasikan aduan dan memberikan laporan kepada Bupati.

Pasal 7

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 P3M mempunyai Fungsi:

- a. Menerima pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik;
- b. Memilah dan memilih laporan pengaduan masyarakat serta didistribusikan pada perangkat daerah atau instansi terkait;
- c. Melakukan koordinasi dengan perangkat daerah atau instansi terkait, untuk meminta tanggapan atas pengaduan masyarakat;
- d. Menyampaikan respon dari perangkat daerah atau instansi terkait kepada pengadu.

Pasal 8

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi P3M mempunyai wewenang meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pengadu, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai suatu pengaduan yang disampaikan.

Pasal 9

Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang P3M, dibentuk Tim Pengelola yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB IV PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 10

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui P3M.

FORMUURADUAN NON ELEKTRONIK
PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KABUPATEN SIDOARJO

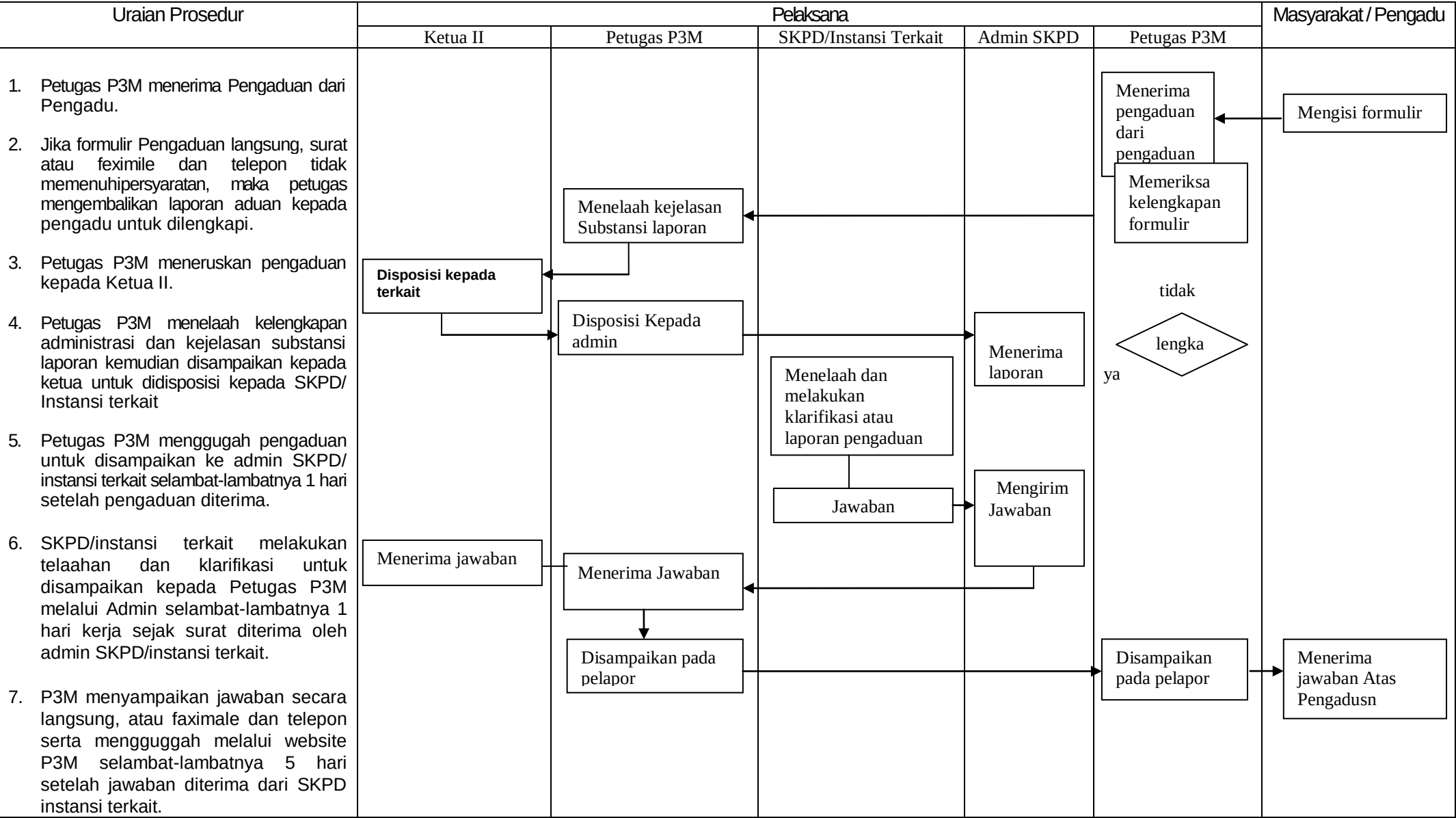
NAMA	
NO. IDENTITAS	
ALAMAT	
NO. TELEPON/HP	
E-MAIL	
INSTANSI	
JUDUL ADUAN	
TOPIK ADUAN	
SKPD/INSTANSI TERKAIT YANG DIADUKAN	
URAIAN ADUAN]	

BUPATI SIDOARJO

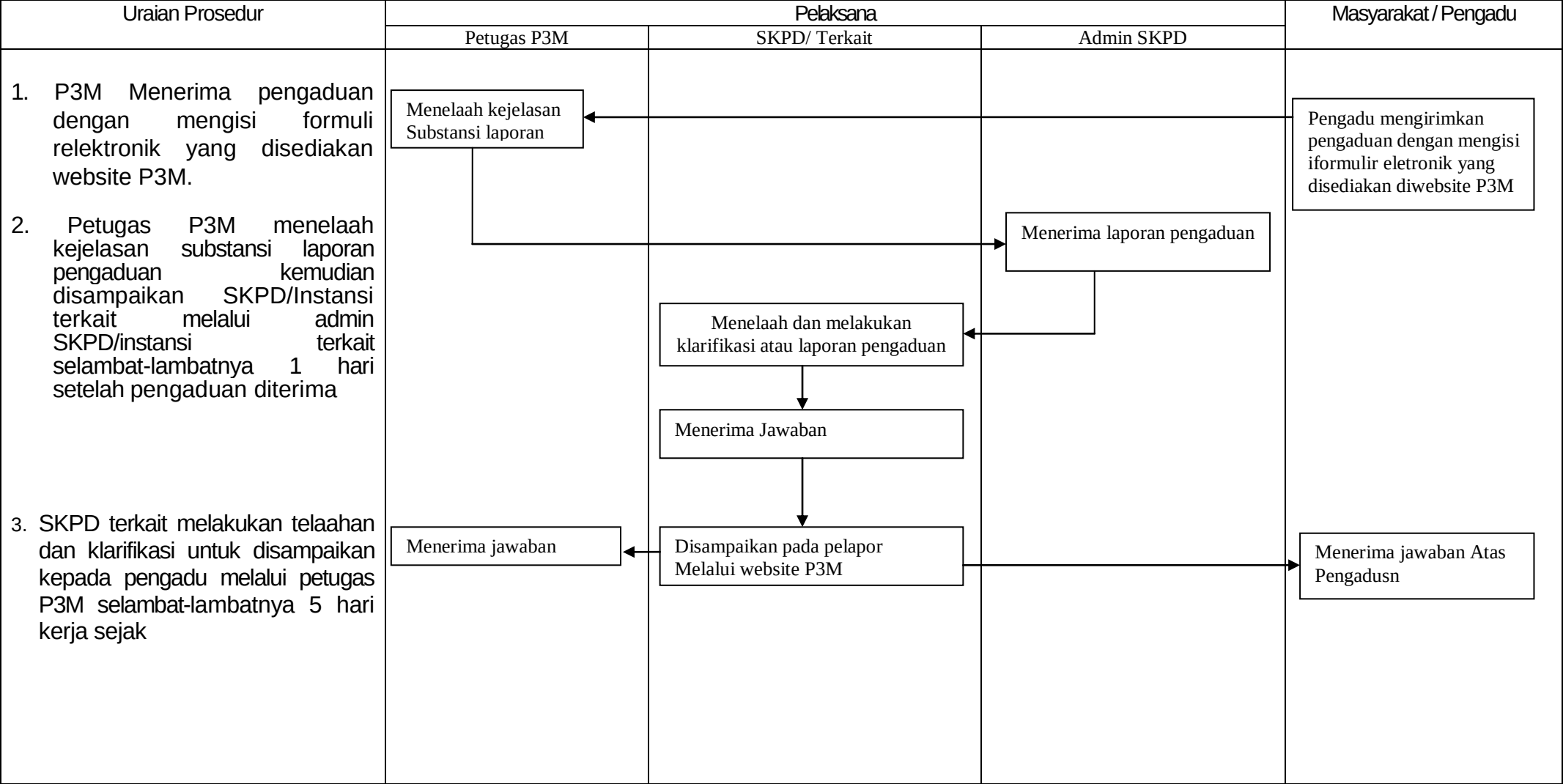
ttd

H. SAIFUL ILAH

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN NON ELETRONIK



PROSEDUR PENANGANAN PENGADAAN MELALUI WEBSITE



PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT KABUPATEN SIDOARJO

