



SALINAN

BUPATI BONE BOLANGO
PROVINSI GORONTALO
PERATURAN BUPATI BONE BOLANGO
NOMOR 9 TAHUN 2017

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BONE BOLANGO,

- Menimbang : a. bahwa sesuai amanat Pasal 8 ayat (2) huruf b, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 80 Tahun 2002 perihal Intensifikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat perlu disusun Standar Operasional Prosedur yang memberi pengaturan secara jelas;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Bone Bolango tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango;
- Mengingat : 1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Gorontalo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 258, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4060);
3. Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);

4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bone Bolango dan Kabupaten Pohuwato di Provinsi Gorontalo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4269);
5. 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);
 6. 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);
 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 diubah beberapa kali, 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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 11. 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);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI BONE BOLANGO TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Bone Bolango.
2. Bupati adalah Kepala Daerah Kabupaten Bone Bolango.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Kecamatan.
5. Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
7. Pengaduan adalah pemberitahuan secara tertulis dan/atau lisan mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan

publik yang tidak memenuhi standar pelayanan atau melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. Unit Penanganan Pengaduan adalah lembaga khusus yang dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati untuk melaksanakan tugas menerima, meregistrasi dan memfasilitasi penanganan pengaduan/keluhan yang bersumber dari perseorangan atau lembaga kemasyarakatan.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
 10. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah suatu upaya dalam rangka menangani berbagai pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik kepada masyarakat.
 11. 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.
 12. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti yang disampaikan secara tertulis atau lisan.
 13. Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Unit Penanganan Pengaduan.
 14. Terlapor adalah penyelenggara negara dan/atau aparatur pemerintahan yang diduga melakukan pelanggaran yang dilaporkan kepada Unit Penanganan Pengaduan.
 15. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi kepada atasan Terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.
 16. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja perangkat daerah yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan publik.
17. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di

dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

18. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, DAN ASAS PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Maksud Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Lingkup Pemerintah Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai berikut:

- a. untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik sehingga dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, bersih, efektif, efisien, transparan, partisipatif dan akuntabel guna meningkatkan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat.
- b. sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pengelola penanganan pengaduan; dan
- c. sebagai alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, dan sistem kerja pada pengelola penanganan pengaduan.

Pasal 3

Tujuan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Lingkup Pemerintah Kabupaten Bone Bolango adalah:

SALINAN

- a. menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan good governance;
- b. pemerintah dapat mengklasifikasi Pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti secara sistematis dan terorganisir;
 - c. memudahkan Pemerintah dalam mencari jalan keluar pemecahan masalah; dan

- d. pemerintah dapat mengklasifikasi issue strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah.

Bagian Kedua

Asas Penanganan Pengaduan

Pasal 4

Penyelenggaraan penanganan pengaduan berasaskan:

- a. asas penyelesaian yang cepat dan tuntas;
- b. kepentingan umum;
- c. kepastian hukum;
- d. kesamaan hak;
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. keprofesionalan;
- g. partisipatif;
- h. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- i. keterbukaan;
- j. akuntabilitas;
- k. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- l. ketepatan waktu; dan
- m. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penanganan pengaduan meliputi :
- a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

- (2) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ^{huruf b} meliputi:

SALINAN

- a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD);
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN) atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD);
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan **SALINAN** ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c meliputi:
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB IV

PELAKSANA PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 6

- (1) Untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat, dibentuk Unit Penanganan Pengaduan.
- (2) Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah lembaga khusus untuk melaksanakan tugas menerima, meregistrasi dan memfasilitasi penanganan pengaduan/keluhan yang bersumber dari perseorangan atau lembaga kemasyarakatan
- (3) Unit Penanganan Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibantu oleh Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan.
- (4) Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan dan Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), ditetapkan dengan Keputusan Bupati dan berkedudukan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango.
- (5) Dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan, Unit Penanganan Pengaduan tidak diperkenankan memungut biaya dan/atau membebankan proses penanganan pengaduan kepada pelapor/pengadu.

SALINAN

Bagian Kedua

Keanggotaan Unit Penanganan Pengaduan dan Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 7

- (1) Keanggotaan Unit Penanganan Pengaduan terdiri dari 5 (lima) orang, berasal dari Aparat dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Keanggotaan Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
 - a. Ketua merangkap anggota;
 - b. Sekretaris merangkap anggota; dan
 - c. Anggota.

Pasal 8

- (1) Keanggotaan Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan terdiri dari 5 (lima) orang, berasal dari Aparat dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Keanggotaan Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
 - a. Koordinator; dan
 - b. Anggota.

Bagian Ketiga
Tugas dan Wewenang
Pasal 9

- (1) Tugas dan wewenang Unit Penanganan Pengaduan, antara lain:
- a. menerima, meregister, dan memfasilitasi pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik sesuai locus delictinya;
 - b. mengelola pengaduan secara terpadu dan terstruktur;
 - c. mengklasifikasi pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti secara sistematis dan terorganisir;
 - d. mengklasifikasi issue strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah;
 - e. mempublikasikan penanganan pengaduan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik; dan
 - f. melaporkan proses penanganan pengaduan secara berkala melalui wadah/media Pemerintah Daerah.
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, Unit Penanganan Pengaduan melakukan koordinasi secara terpusat dan berjenjang termasuk koordinasi dengan instansi terkait lainnya dan Ombudsman.
- (3) Tugas Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan, antara lain:
- a. membantu kelancaran pelaksanaan tugas Unit Penanganan Pengaduan dalam menerima, meregister, pengaduan atau keluhan dari masyarakat;
 - b. memberikan dukungan administrasi teknis dan dukungan bahan kebijakan kepada Unit Penanganan Pengaduan

SALINAN

BAB IV
PELAPORAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Penerimaan Laporan pengaduan

Pasal 10

- (1) Unit Penanganan Pengaduan menerima laporan pengaduan pada setiap hari kerja berdasarkan jenis pelayanan pada tempat terjadinya peristiwa yang dilaporkan (locus delicti).
- (2) Laporan pengaduan yang diterima oleh SKPD dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Bone Bolango diteruskan kepada Unit Penanganan Pengaduan.

Pasal 11

- Laporan pengaduan pada setiap pelayanan dapat dilaporkan oleh :
- a. masyarakat sebagai penerima pelayanan;

- b. rekomendasi Ombudsman; atau
- c. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Pasal 12

- (1) Laporan pengaduan disampaikan kepada Unit Penanganan Pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (2) Laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan pada hari kerja yakni hari senin sampai dengan hari jumat, mulai jam 09.00 wita sampai dengan jam 14.00 wita setiap harinya.

SALINAN

Bagian Kedua

Pengaduan

Pasal 13

- (1) Pengaduan yang disampaikan dapat berupa :
 - a. pengaduan langsung;
 - b. pengaduan tidak langsung.
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat berupa:
 - a. pengaduan lisan langsung;
 - b. pengaduan tertulis langsung.
- (3) Dalam hal penyampaian pengaduan lisan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, pengadu melaporkan pengaduannya dengan mengisi formulir laporan pengaduan pada unit penanganan pengaduan.
- (4) Pengaduan tertulis langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (5) Dalam hal pengaduan tertulis, pengadu wajib datang ke unit penanganan pengaduan dengan membawa pengaduan tertulis berupa surat dan/atau tembusan surat.
- (6) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya.
- (7) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.
- (8) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat berupa :
 - a. Laporan lisan tidak langsung yaitu pengaduan kepada unit penanganan pengaduan melalui telepon/hotline; dan

b. Laporan tertulis tidak langsung yaitu pengaduan kepada unit penanganan pengaduan yang disampaikan dalam bentuk pesan singkat (SMS), faksimile, e-mail, atau laporan melalui web site. **SALINAN**

(9) Hal-hal yang terkait dengan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (8) ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

Pasal 14

- (1) Pengadu wajib mengisi dan menandatangani formulir pengaduan.
- (2) Bentuk formulir pengaduan tercantum pada lampiran peraturan ini.
- (3) Formulir laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
 - b. waktu dan tempat pelayanan;
 - c. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - d. uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - e. permintaan penyelesaian yang diajukan;
 - f. bukti-bukti pendukung;
 - g. tempat, waktu penyampaian pengaduan; dan
 - h. tanda tangan.
- (4) Dalam mengisi formulir pengaduan, pengadu melengkapi isian dalam formulir dan menyertakan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Foto copy Kartu Tanda Penduduk atau kartu identitas lainnya; dan
 - b. Bukti-bukti pendukung.
- (5) Setelah menerima pengaduan, petugas penerima pengaduan pada unit penanganan pengaduan wajib memberikan 1 (satu) salinan tanda terima pengaduan kepada pengadu.
- (6) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (7) Petugas penerima pengaduan melakukan pencatatan dan rekapitulasi atas pengaduan tersebut dalam buku register penerimaan pengaduan. **SALINAN**

BAB V

PENELITIAN LAPORAN PENGADUAN

Pasal 15

- (1) Unit layanan pengaduan meneliti keterpenuhan syarat formal dan syarat materiil dari formulir pengaduan.
- (2) Syarat formil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pihak yang berhak melaporkan;
 - b. waktu pelaporan tidak melebihi ketentuan batas waktu;
 - c. keabsahan laporan yang mencakup;
 - d. kesesuaian tandatangan dalam formulir pengaduan dengan kartu identitas; dan
 - e. tanggal dan waktu.
- (3) Syarat materiil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. identitas pelapor;
 - b. nama dan alamat terlapor;
 - c. peristiwa dan uraian kejadian;
 - d. waktu dan tempat kejadian;
 - e. saksi-saksi yang mengetahui peristiwa tersebut; dan
 - f. barang bukti yang mungkin diperoleh atau diketahui.

Pasal 16

Dalam hal Unit Layanan Pengaduan telah selesai melakukan penelitian laporan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, dan mendapati bahwa laporan pengaduan tidak/belum atau sudah memenuhi syarat formal dan materiil, maka :

- a. laporan pengaduan yang tidak/belum memenuhi syarat formil dan materiil dikonfirmasi ulang kepada pengadu untuk segera dilengkapi;
- b. laporan pengaduan yang telah memenuhi syarat formal dan materiil diteruskan kepada petugas yang menangani/memeriksa pengaduan.

BAB VI

PENERUSAN PENGADUAN

Pasal 17

- (1) Setelah laporan pengaduan memenuhi syarat formal dan materiil, Unit Penanganan Pengaduan melakukan pemberkasan laporan pengaduan. **SALINAN**
- (2) Berkas laporan pengaduan diteruskan pada Tim/Petugas Pengaduan untuk dilakukan pemeriksaan.
- (3) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bersifat rahasia.
- (4) Dalam hal dipandang perlu melalui Keputusan Ketua Unit Penanganan Pengaduan, kerahasiaan kajian dapat dikecualikan.

Pasal 18

- (1) Dalam proses pemeriksaan laporan pengaduan, unit penanganan pengaduan dapat meminta kehadiran pengadu, penyelenggara pelayanan yang diadukan, saksi dan/atau ahli

untuk didengar keterangan dan/atau klarifikasinya dibawah sumpah.

- (2) Keterangan/klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.
- (3) Bentuk formulir berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran peraturan ini.

Pasal 19

- (1) Hasil kajian terhadap laporan pengaduan dikategorikan sebagai:

- a. pelanggaran;
- b. bukan pelanggaran;
- c. sengketa pengaduan.

- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat berupa:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. tindakan yang merugikan masyarakat;
- c. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan;
- d. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan

- (3) Sengketa pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan sengketa yang timbul karena adanya:

- a. perbedaan penafsiran antara para pihak atau suatu ketidakjelasan tertentu yang berkaitan dengan suatu masalah fakta kegiatan, peristiwa, dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik; **SALINAN**

b. keadaan dimana pengakuan atau pendapat dari salah satu pihak mendapatkan penolakan, pengakuan yang berbeda, dan/atau penghindaran dari pihak lain.

c. Sengketa pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c mekanisme dan tata caranya diatur tersendiri.

Pasal 20

- (1) Unit Penanganan Pengaduan memutuskan untuk menindaklanjuti atau tidak menindaklanjuti laporan pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14.

- (2) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari unit penanganan

- pengaduan sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman
- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 21

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a dan huruf b, ayat (4) huruf a dan huruf b, dan Pasal 5 ayat (5) huruf a ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c, ayat (4) huruf c dan Pasal 5 ayat (5) huruf b, ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Pasal 22

- (1) Tahapan prosedur penanganan pengaduan terdiri dari :
- a. Penyampaian pengaduan masyarakat;
 - b. Pengisian formulir pengaduan;
 - c. Registrasi/klasifikasi pengaduan;
 - d. Penelitian Pengaduan;
 - e. Rokemendasi ke SKPD;
 - f. Penyampaian jawaban dari SKPD ke Unit Penanganan Pengaduan;
 - g. Mediasi;
 - h. Penyampaian putusan kepada pelapor/terlapor; dan
 - i. Laporan kepada Bupati.
- (2) Alur prosedur penanganan pengaduan tercantum dalam lampiran Peraturan ini.

SALINAN

BAB VII

PELAPORAN

Pasal 23

- (1) Unit Penanganan Pengaduan Kabupaten melaporkan data statistik penanganan pengaduan melalui Website Resmi Pemerintah Kabupaten Bone Bolango.
- (2) Unit Penanganan Pengaduan Kabupaten membuat laporan penanganan pengaduan tahunan yang berisi analisis mengenai, antara lain:

- a. kegiatan yang berkaitan penanganan pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik;
 - b. rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi pengaduan;
 - c. klasifikasi issue strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah;
 - d. publikasi pengaduan melalui sistem informasi pelayanan publik; dan
 - e. efektifitas penanganan pengaduan dan perbaikan yang telah dilakukan.
- (3) Laporan disampaikan kepada Bupati Bone Bolango dan didesiminasikan melalui Website Resmi Pemerintah Kabupaten Bone Bolango.
- (4) Format Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam lampiran Peraturan ini.

SALINAN

BAB VIII

PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH PENYELENGGARA

PELAYANAN PUBLIK

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.

Pasal 25

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 26

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

SALINAN

- (3) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

Pasal 28

Pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan oleh Unit Penanganan Pengaduan akan ditindaklanjuti melalui proses hukum

BAB IX

PEMBIAYAAN

Pasal 29

Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Peraturan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bone Bolango dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Peraturan Bupati ini berlaku sejak tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Ditetapkan di Suwawa
pada tanggal 20 Februari 2017
BUPATI BONE BOLANGO,

ttd+cap

HAMIM POU

Diundangkan di Suwawa
pada tanggal 20 Februari 2017
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BONE BOLANGO,

ttd+cap

Ir. Hi. ISHAK NTOMA, M.Si
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19641106 199103 1 005

BERITA DAERAH KABUPATEN BONE BOLANGO TAHUN 2017 NOMOR 9

Salinan Telah Sesuai Dengan Naskah Aslinya
an. Sekretaris Daerah Kabupaten Bone Bolango
Asisten Bidang Pemerintahan
ub.
Kepala Bagian Hukum dan Organisasi,

SALINAN

JEN AWAL PAKAYA, SH
Nip. 197306062006041031

30

NOMOR : 9 TAHUN 2017

TANGGAL : 20 Februari 2017

TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO

A. FORMULIR PENGADUAN

1.	Nama	
2.	Tempat/Taggal Lahir	
3.	Alamat	
4.	No. HP/Telp	
5.	No. ID (KTP/SIM)	
6.	Status Pelapor a. Perseorangan b. Organisasi/Lembag a	Nama : Alamat : Nomor Telefon :
7.	Permasalahan yang dilaporkan :	
	1.	
	2.	
	3.	

Demikian tanda terima pengaduan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Yang Menerima,
Petugas Unit Penanganan Pengaduan,

Yang Menyerahkan,

(.....)

(.....)

SALINAN

C. KETERANGAN DIBAWAH SUMPAH

KOP SKPD/UNIT PENANGANAN PENGADUAN

KETERANGAN/KLARIFIKASI DIBAWAH SUMPAH

Pertanyaan :

Apakah saudara bersedia memberikan keterangan/klarifikasi dibawah sumpah ?

Jawaban :

Ya, saya bersedia/tidak bersedia

_____ Pada hari ini _____ tanggal bulan Tahun Dua Ribu Tiga Belas, sekitar pukul Wita, saya _____

Bersedia bersumpah sesuai dengan agama dan kepercayaan saya anut, yakni agama terkait dengan Pengaduan Nomor :

Tentang peristiwa
.....
.....
.....

Demi Allah, bahwa saya akan member keterangan/klarifikasi yang sebenarnya dan tidak lain daripada yang sebenarnya.

Demikian sumpah saya, dan akan saya pertanggungjawabkan sesuai tuntutan agama dan kepercayaan yang saya anut.

Saya Yang Bersumpah,

(.....)

SALINAN

D. BERITA ACARA KLARIFIKASI

KOP SKPD/UNIT PENANGANAN PENGADUAN

BERITA ACARA KLARIFIKASI

_____ Pada hari ini tanggal bulan Tahun Dua Ribu Tiga Belas, sekitar pukul Wita, saya _____
Pejabat Unit Penanganan Pengaduan Kabupaten Bone Bolango dan bertindak atas nama Pemerintah Kabupaten Bone Bolango, telah menerima keterangan dari seorang yang bernama -----
Dilahirkan di Tanggal Bulan, Tahun
Umur Tahun, Pekerjaan, agama
Kewarganegaraan Indonesia, tempat tinggal di
Dia didengar keterangannya sebagai PENGADU/PELAPOR/TERLAPOR, dan memberikan keterangan atas nama Diri Sendiri terkait dengan Pengaduan Nomor : tentang peristiwa
pada tanggal
Atas pertanyaan saya, selaku Anggota Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat, maka ----- (nama pemberi keterangan) menyampaikan keterangan atau jawaban berdasarkan beberapa pertanyaan sebagai berikut :

PERTANYAAN :

Pertanyaan Pembuka

1. Apakah pada hari ini (sesuai tanggal, bulan dan tahun tersebut diatas) bersedia diperiksa untuk member keterangan atau jawaban terkait dengan adanya Pengaduan Nomor tentang peristiwa
Jawaban :
2. Apakah saudara pada hari ini berada dalam kondisi sehat jasmani dan rohani untuk diperiksa dan member keterangan atau jawaban terkait dengan Pengaduan Nomor tentang peristiwa
.....

Jawaban :

3. Mengertikah saudara mengapa diperiksa saat ini? Jelaskan

Jawaban :

.....

(Pertanyaan ini berkaitan dengan kasus)

4. Apakah benar

5. Dst

6. Apakah menurut saudara, semua keterangan atau jawaban yang saudara sampaikan sudah benar dan dapat dipertanggungjawabkan di depan hukum ?

Jawaban :

.....

SALINAN

7. Apakah masih ada keterangan lain atau keterangan tambahan yang ingin saudara sampaikan ?

Jawaban :

.....

8. Apakah saudara dalam memberikan keterangan atau jawaban merasa tertekan atau terpaksa karena tekanan oleh pemeriksa atau pihak lain ?

Jawaban :

.....

_____ setelah keterangan diberikan /disampaikan, hasilnya dibacakan kembali kepada pihak yang member keterangan/jawaban dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

Setelah diakui kebenaran atas keterangan/jawaban yang disampaikan pemberi keterangan membubuhkan tanda tangan diatas meterai Rp. 6000,- seperti di bawah ini _____

Yang Memberi Keterangan,

Meterai
Rp. 6000

(.....)

_____ Demikian berita acara klarifikasi ini dibuat dengan sebenar-benarnya, kemudian ditutup dan ditanda tangani di pada hari..... tanggal bulan tahun Dua Ribu Tiga Belas _____

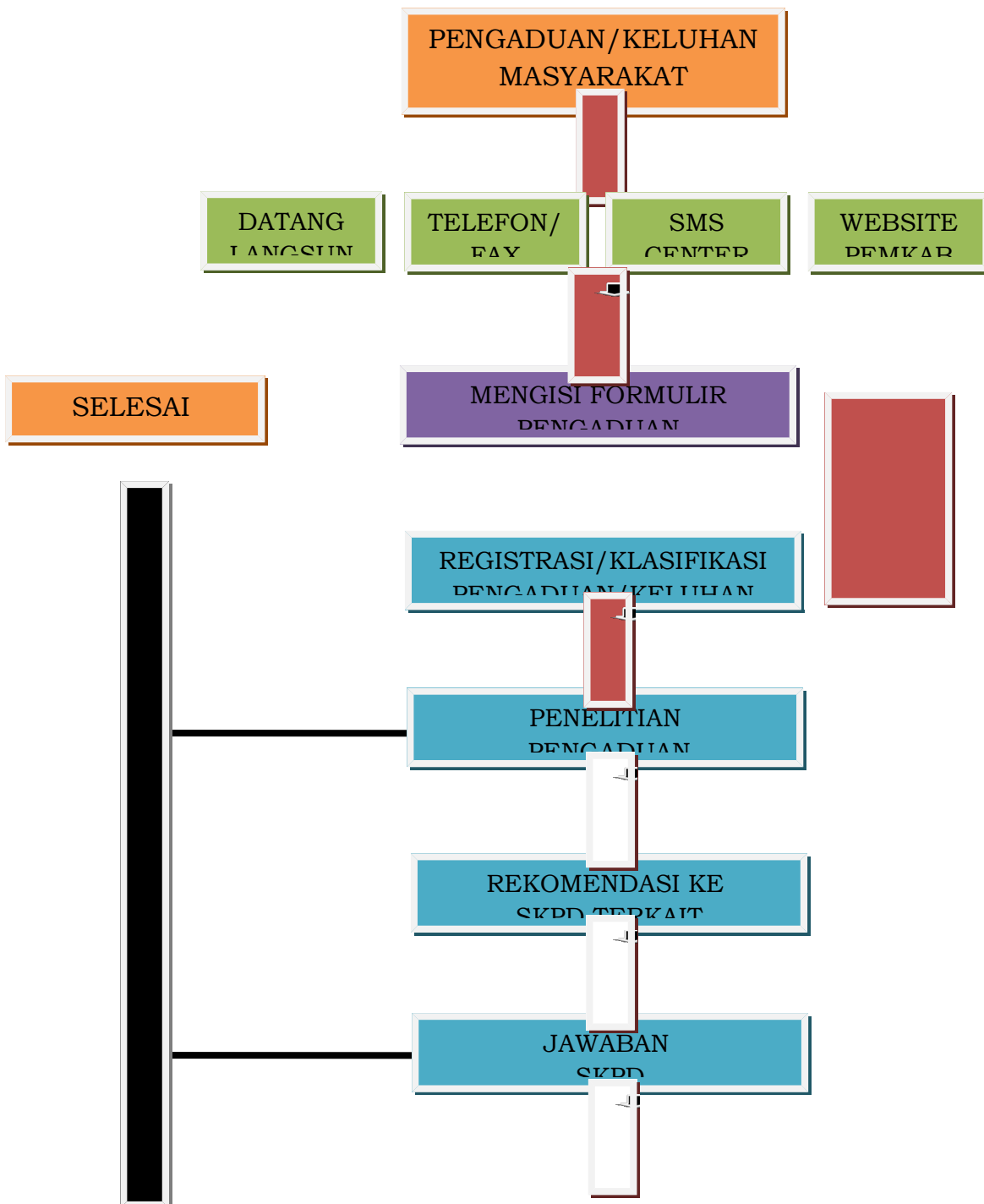
Yang Meminta Keterangan,

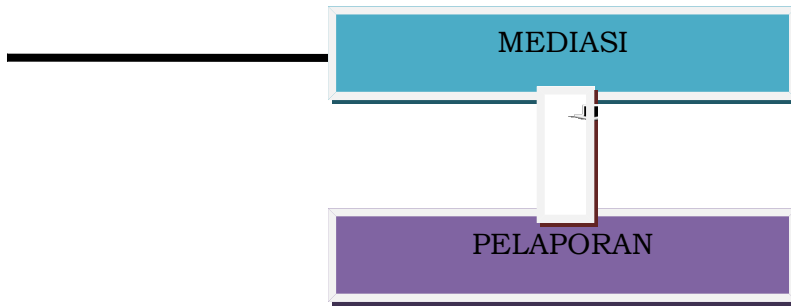
(.....)

Pangkat

SALINAN

E. ALUR PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN



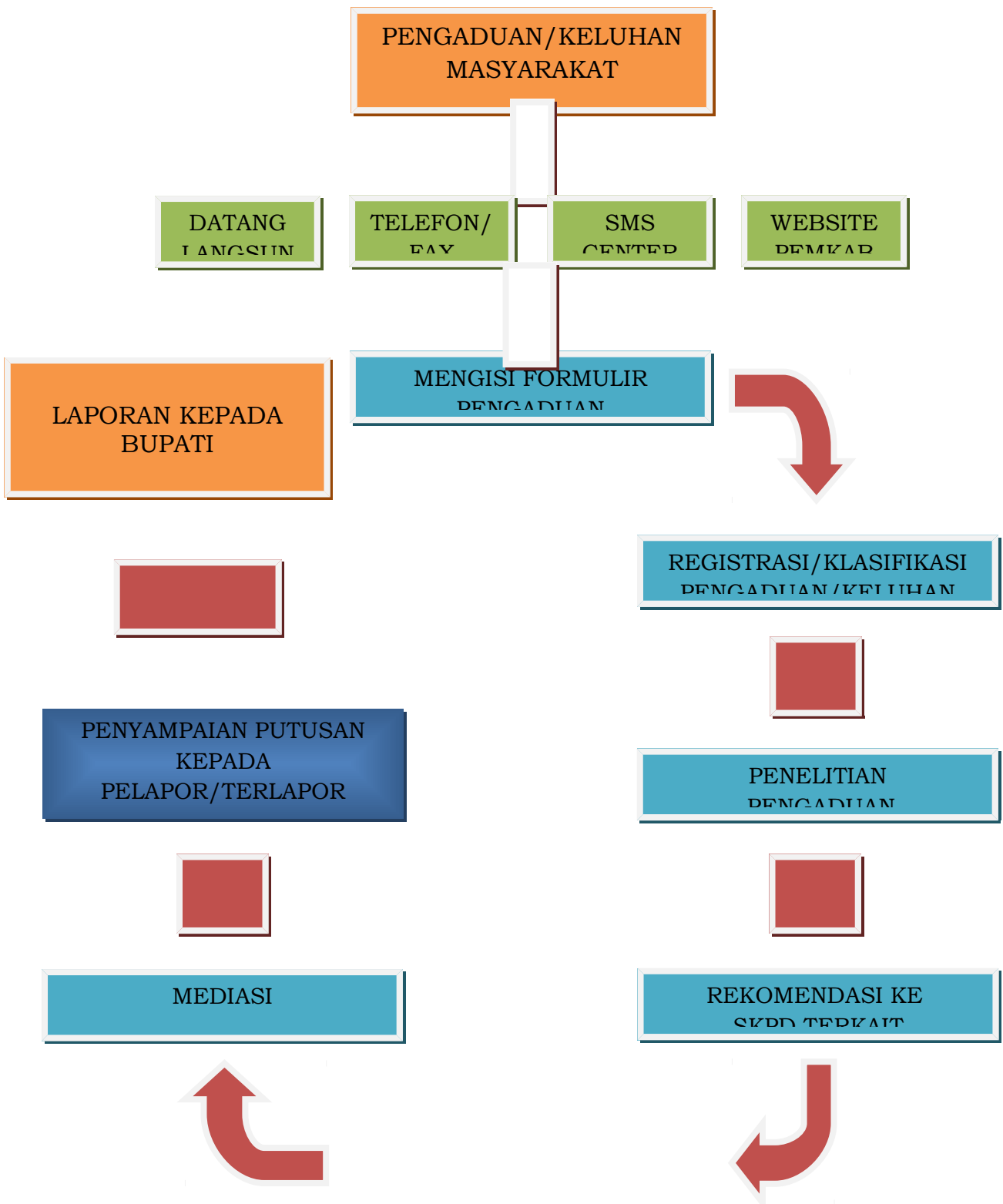


Salinan Telah Sesuai Dengan Naskah Aslinya
 an. Sekretaris Daerah Kabupaten Bone Bolango
 Asisten Bidang Pemerintahan
 ub.
 Kepala Bagian Hukum dan Organisasi,

BUPATI BONE BOLANGO,
 ttd+cap
 HAMIM POU

JEN AWAL PAKAYA, SH
 Nip. 197306062006041031

DUAN



JAWABAN
SEKDA

PARAF HIERARHKIS
WAKIL BUPATI :
SEKDA :
ASISTEN I :
ASISTEN II :
KABAG HUKUM :

BUPATI BONE BOLANGO,

HAMIM POU