



BUPATI GRESIK

PERATURAN BUPATI GRESIK

NOMOR 22 TAHUN 2009

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI GRESIK NOMOR 31 TAHUN 2007 TENTANG UNIT KHUSUS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GRESIK

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk menindaklanjuti Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada masyarakat serta guna mewujudkan Pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa maka partisipasi pengawasan oleh masyarakat terhadap kinerja Pemerintah terutama menyangkut kualitas pelayanan publik perlu penanganan secara intensif;
 - b. bahwa dengan adanya perubahan nomenklatur pada organisasi Perangkat Daerah, perlu adanya penyempurnaan, perubahan dalam Peraturan Bupati.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian ;
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara ;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah ;
6. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur ;
7. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur ;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI GRESIK NOMOR 31 TAHUN 2007 TENTANG UNIT KHUSUS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK.

Pasal I

Merubah ketentuan pada Lampiran Peraturan Bupati Gresik Nomor 31 Tahun 2007 tentang Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik yang diumumkan dalam Berita daerah Tanggal 27 Juli 2007 Nomor 1629;

BAB II

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gresik

Pada tanggal 17 April 2009

BUPATI GRESIK

Ttd.

Dr. KH. ROBBACH MA'SUM, Drs, MM

Lampiran I : Peraturan Bupati Gresik

Nomor : 22 Tahun 2009

Tanggal : 17 Juli 2009

**UNIT KHUSUS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK**

No.	UNIT KHUSUS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	JABATAN	JABATAN POKOK	KET
1	2	3	4	5
	Pemerintah Kabupaten Gresik	Pengarah I	Bupati Gresik	
		Pengarah II	Wakil Bupati Gresik	
I.	Sekretariat Daerah	Penanggungjawab/ Ketua	Sekretaris Daerah	
		Wakil Ketua	Asisten Tata Praja	
		Wakil Ketua	Asisten Ekonomi dan Pembangunan	
		Wakil Ketua	Asisten Administrasi	
		Sekretaris I	Kepala Bagian Organisasi	
		Sekretaris II	Kepala Bagian Humas	
1.	Bidang Pemerintahan Umum	Koordinator	Kepala Bagian Pemerintahan Umum	
2.	Bidang Pemerintahan Desa	Koordinator	Kepala Bagian Pemerintahan Desa	
3.	Bidang Hukum	Koordinator	Kepala Bagian Hukum	
4.	Bidang Humas	Koordinator	Kepala Sub Bagian Pengumpulan Informasi dan Pemberitaan	
5.	Bidang Perekonomian	Koordinator	Kepala Bagian Perekonomian	
6.	Bidang Pembangunan	Koordinator	Kepala Bagian Pembangunan	
7.	Bidang Sosial	Koordinator	Kepala Bagian Sosial	
8.	Bidang Organisasi	Koordinator	Kepala Sub Bagian Ketatalaksanaan	
9.	Bidang Umum dan Perlengkapan	Koordinator	Kepala Bagian Umum dan Perlengkapan	
10.	Bidang Keuangan	Koordinator	Kepala Bagian Keuangan	

1	2	3	4	5
II. Sekretariat DPRD				
1.	Sekretariat DPRD	Penanggungjawab/ Ketua	Sekretaris DPRD	
		Koordinator	Kepala Bagian Umum	
III. Dinas Daerah				
1.	Dinas Kesehatan	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Kesehatan	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
2.	Dinas Koperasi, Pengusaha Kecil dan Menengah	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Koperasi, PK dan M	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
3.	Kelautan dan Perikanan	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
4.	Dinas Lingkungan Hidup, Pertambangan dan Energi	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Lingkungan Hidup, Pertambangan dan Energi	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
5.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas P dan K	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
6.	Dinas Pekerjaan Umum	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Pekerjaan Umum	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
7.	Dinas Perindustrian, Perdagangan dan PM	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Dinas Perindustrian, Perdagangan dan PM	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
8.	Dinas Perijinan dan Penanaman Modal	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Perijinan dan Penanaman Modal	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	

1	2	3	4	5
9.	Dinas Pertanian	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Pertanian	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
10.	Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
11.	Dinas Pendapatan	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Pendapatan	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
12.	Dinas Perhubungan	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Perhubungan	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
13.	Dinas Tenaga Kerja	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Dinas Tenaga Kerja	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
IV. Lembaga Teknis Daerah				
1.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Penanggungjawab/ Ketua	Ketua Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	
		Koordinator	Sekretaris Bappeda	
2.	Badan Pengawas	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Badan Pengawas	
		Koordinator	Sekretaris Badan Pengawas	
3.	Badan Penelitian dan Pengembangan	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan	
		Koordinator	Sekretaris Balitbang	
4.	RSUD Kabupaten Gresik	Penanggungjawab/ Ketua	Direktur RSUD	
		Koordinator	Kepala Bagian Tata Usaha	
5.	Badan Kepegawaian Daerah	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Badan Kepegawaian Daerah	
		Koordinator	Kepala Bidang Pengembangan Pegawai	

1	2	3	4	5
6.	Kantor Pemberdayaan Masyarakat Desa	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Kantor Pemberdayaan Masyarakat Desa	
		Koordinator	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	
7.	Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat	
		Koordinator	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	
8.	Kantor Sosial	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Kantor Sosial	
		Koordinator	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	
9.	Kantor Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Kantor Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan	
		Koordinator	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	
10.	Kantor Pengelolaan Pasar dan PKL	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Kantor Pengelolaan Pasar dan PKL	
		Koordinator	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	
11.	Kantor Kas Daerah	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Kantor Kas Daerah	
		Koordinator	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	
12.	Kantor Polisi Pamong Praja	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Kantor Polisi Pamong Praja	
		Koordinator	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	
13.	Kantor Kependudukan	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Kantor Kependudukan	
		Koordinator	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	
14.	Kantor Arsip dan Perpustakaan	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan	
		Koordinator	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	

1	2	3	4	5
V. Kecamatan				
1.	Kecamatan Gresik	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Gresik	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Gresik	
2.	Kecamatan Kebomas	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Kebomas	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Kebomas	
3.	Kecamatan Manyar	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Manyar	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Manyar	
4.	Kecamatan Sidayu	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Sidayu	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Sidayu	
5.	Kecamatan Bungah	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Bungah	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Bungah	
6.	Kecamatan Dukun	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Dukun	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Dukun	
7.	Kecamatan Ujungpangkah	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Ujungpangkah	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Ujungpangkah	
8.	Kecamatan Panceng	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Panceng	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Panceng	
9.	Kecamatan Cerme	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Cerme	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Cerme	
10.	Kecamatan Benjeng	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Benjeng	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Benjeng	
11.	Kecamatan Balongpanggang	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Balongpanggang	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Balongpanggang	

1	2	3	4	5
12.	Kecamatan Duduksampeyan	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Duduksampeyan	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Duduksampeyan	
13.	Kecamatan Driyorejo	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Driyorejo	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Driyorejo	
14.	Kecamatan Menganti	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Menganti	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Menganti	
15.	Kecamatan Kedamean	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Kedamean	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Kedamean	
16.	Kecamatan Wringinanom	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Wringinanom	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Wringinanom	
17.	Kecamatan Sangkapura	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Sangkapura	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Sangkapura	
18.	Kecamatan Tambak	Penanggungjawab/ Ketua	Camat Tambak	
		Koordinator	Sekretaris Kecamatan Tambak	
VI.	Perusahaan Daerah			
1.	PD Bank Perkreditan Rakyat Gresik	Penanggungjawab/ Ketua	Direktur Utama	
		Koordinator		
2.	PDAM Gresik	Penanggungjawab/ Ketua	Direktur Utama	
		Koordinator	Kepala Bagian Langganan	

1	2	3	4	5
VII.	Homepage/ situs Pemerintah			
1.	www.gresik.go.id	Penanggungjawab/ Ketua	Ketua Bappeda	
		Koordinator	Kabid Fisik dan Prasarana	
2.	www.litbang- gresik.go.id	Penanggungjawab/ Ketua	Kepala Badan Litbang	
		Koordinator	Kabid Kajian Masalah Strategis	

BUPATI GRESIK

ttd.

Dr. KH. ROBBACH MA'SUM, Drs, MM

Lampiran II : Peraturan Bupati Gresik
Nomor : 22 Tahun 2009
Tanggal : 17 April 2009

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai salah satu upaya Pemerintah Daerah untuk menindaklanjuti komitmen peningkatan kinerja pelayanan publik yang ditandatangani oleh Gubernur Jawa Timur dan Bupati Gresik pada tanggal 10 April 2007 secara terus menerus diupayakan peningkatan kualitasnya.

Mengenai penanganan pengaduan disebutkan dalam komitmen ke 2(Dua) bahwa :

“Memperhatikan keluhan masyarakat dengan menerima kritik, menangani pengaduan dan menindaklanjutinya secara cepat dan tuntas”.

Yang terpenting adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku serta terselenggaranya pelayanan yang memuaskan masyarakat dapat segera terwujud.

B. Dasar Hukum

1. Undang - undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom ;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah ;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah ;

5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah ;
7. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur ;
8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur ;
9. Peraturan Bupati Gresik Nomor 27 Tahun 2006 Tentang Prosedur Tetap Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan ;

C. Pengertian

1. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidak sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan ;
2. Standar Pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan dan pihak yang berkepentingan ;
3. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
4. Pengawasan fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.
5. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat

mengakibatkan kerugian masyarakat/ negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

6. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
7. Penanganan pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
8. Konfirmasi yaitu proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
9. Klarifikasi yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
10. Pelapor adalah individu atau kelompok atau Pegawai Negeri Sipil yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.
11. Terlapor adalah aparatur pemerintah/ unit penyelenggara pelayanan tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
12. Tindak lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi/ unit penyelenggara pelayanan

D. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik ini dimaksudkan agar dalam penanganan pengaduan dapat terlaksana lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Dengan adanya Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik diharapkan pengaduan dapat lebih cepat dan tepat ditangani.

E. Mekanisme Pengaduan dan jangka waktu tanggapan

1. Pengaduan langsung :

Datang langsung ke unit penyelenggara pelayanan publik untuk menyampaikan pengaduan/ keluhan kepada petugas.

Jangka waktu tanggapan : maksimum 2 hari kerja.

2. Pengaduan tidak langsung :

a. Mengisi formulir pengaduan dan memasukkan ke kotak pengaduan.

b. Mengirim email ke website Pemerintah Kabupaten Gresik (www.Gresik.go.id dan www.litbang-gresik.go.id).

c. Pengaduan melalui internet, SMS, telepon, surat kabar, surat tertulis.

Jangka waktu tanggapan maksimum 5 hari kerja.

Bagan alir mekanisme pengaduan pelayanan publik sebagaimana Gambar 1.

F. Prinsip Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Prinsip penanganan pengaduan merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh setiap penyelenggara pelayanan publik meliputi :

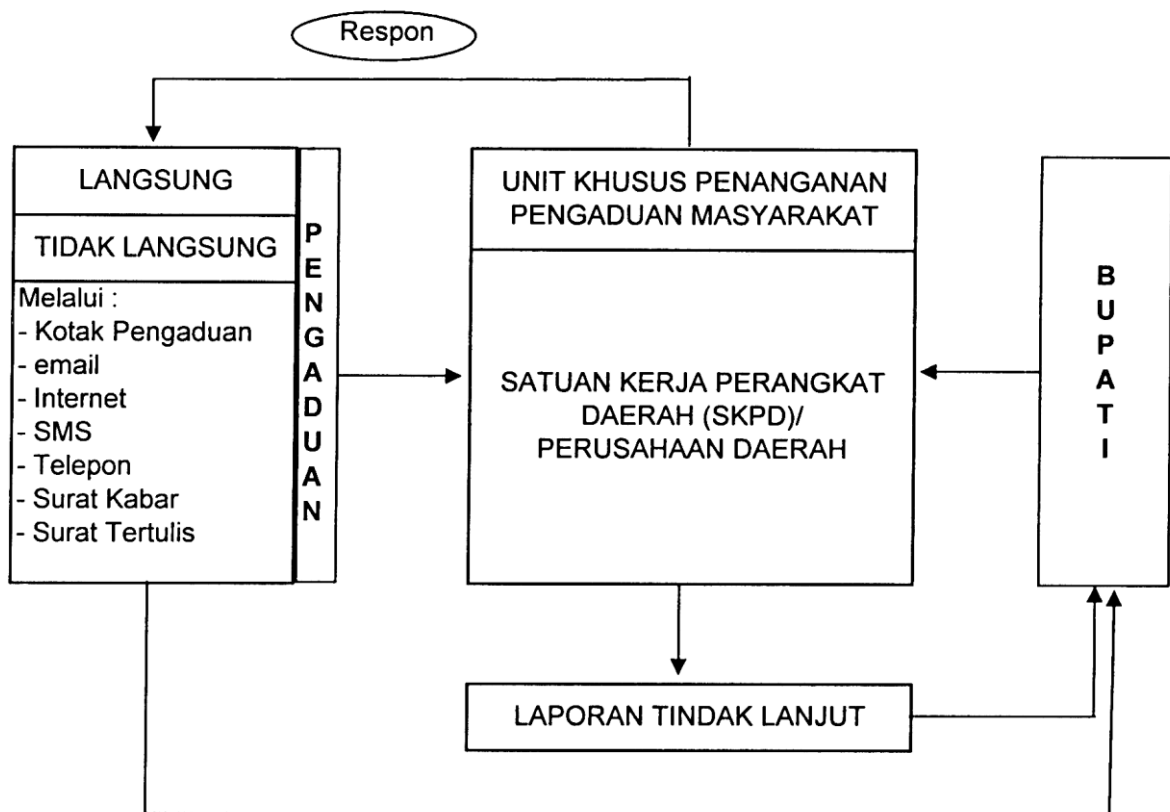
a. Obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan ;

b. Koordinasi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan bekerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku, sehingga permasalahannya dapat diselesaikan dengan semestinya ;

c. Efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya ;

d. Akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku ;

GAMBAR 1
BAGAN ALIR MEKANISME PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK



- e. Kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan pelayanan publik dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku ;
- f. Transparan, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

BAB II

PENATAUSAHAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A. Tata Cara Pengelolaan

Tatacara pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik ;
- b. Pengaduan langsung, tertulis, telepon, internet, SMS, Faximile, email, dan melalui kotak saran harus disampaikan secara jelas dan bertanggungjawab dengan menyebutkan identitas yang jelas ;
- c. Bagi setiap orang/ kelompok/ Pegawai Negeri Sipil/ badan usaha yang menyampaikan pengaduan langsung kepada pejabat/ petugas penerima pengaduan, diberi surat/ formulir tanda bukti pengaduan dan dicatat dalam buku pengaduan yang disediakan secara khusus ;
- d. Pada surat/ formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat/ petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah/ pengaduan tersebut ;
- e. Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut .
- f. Apabila sampai pada batas waktu yang telah ditentukan belum ditanggapi oleh penyelenggara pelayanan publik, pengaduan dapat dilanjutkan sesuai ketentuan yang berlaku ;
- g. Penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan laporan pengaduan dan atau tindak lanjut hasil penyelesaian pengaduan setiap tanggal 10 bulan berikutnya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah ;
- h. Penyelenggara pelayanan publik yang tidak menyampaikan laporan pengaduan dan atau tindak lanjut hasil penyelesaian pengaduan diberikan tegoran secara tertulis ;
- i. Format penerimaan laporan, dan tanda bukti penerimaan pengaduan sebagaimana Gambar 2 dan Gambar 3.

GAMBAR 2

FORMAT PENERIMAAN LAPORAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

TANGGAL PENERIMAAN :
PENGADUAN
NAMA PELAPOR :
ALAMAT :
NO. TELEPON :

NO.	PELAYANAN YANG DIKELUHKAN	DI TERUSKAN KE PIMPINAN INSTANSI		PENJELASAN TENTANG TINDAKAN LEBIH LANJUT	DISAMPAIKAN KEPADA PELAPOR		KET.
		TANGGAL	JAM		TANGGAL	JAM	
1	2	3	4	5	6	7	8

....., 200_

PETUGAS

.....
NIP.

GAMBAR 3
FORMAT LAPORAN KELUHAN/ PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
UNIT KERJA/ UNIT PELAYANAN :

BULAN :

N O	NAMA DAN ALAMAT PELAPOR	TANGGAL PENERIMAAN KELUHAN/ PENGADUAN	URAIAN KELUHAN/ PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENGADUAN	KET.
1	2	3	4	5	6
				Terselesaikan/ Dalam proses/ Belum terselesaikan	

CATATAN :

1. Data keluhan/ pengaduan pelayanan publik dikirim setiap tanggal 10 setiap bulan.
2. Di isi oleh masing-masing unit khusus Pengaduan Masyarakat

Gresik, 2007

PIMPINAN UNIT KERJA

.....
NIP.

B. Penatausahaan

Penatausahaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan oleh Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah meliputi :

- a. Pencatatan, dilakukan sesuai dengan kaidah pengadministrasian menurut pedoman tata naskah dinas yang berlaku di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik, dengan cara manual atau menggunakan sistem aplikasi komputer sesuai software dan prasarana yang dimiliki ;

Hal-hal yang perlu ditulis dalam pencatatan pengaduan pelayanan publik, yaitu :

- a.1. Data surat pengaduan, meliputi :

- a.1.1. Nomor agenda ;
- a.1.2. Tanggal agenda ;
- a.1.3. Tanggal surat pengaduan ;
- a.1.4. Kategori surat ;
- a.1.5. Perihal.

- a.2. Identitas pelapor, meliputi :

- a.2.1. Nama ;
- a.2.2. Umur ;
- a.2.3. Pekerjaan ;
- a.2.4. Alamat ;
- a.2.5. Desa / Kelurahan ;
- a.2.6. Kecamatan ;
- a.2.7. Kabupaten ;
- a.2.8. Provinsi ;
- a.2.9. Kategori pelapor.

- a.3. Identitas terlapor, meliputi :

- a.3.1. Nama ;
- a.3.2. NIP/ NIT ;
- a.3.3. Alamat ;

- a.3.4. Jabatan ;
- a.3.5. Instansi terlapor ;
- a.3.6. Kategori Instansi.
- a.4. Lokasi, meliputi :
 - a.4.1. Desa/ Kelurahan ;
 - a.4.2. Kecamatan ;
 - a.4.3. Kabupaten ;
 - a.4.4. Provinsi.
- b. Penelaahan, yaitu mengelompokkan materi pengaduan berdasarkan jenis masalah yang setidaknya-tidaknya meliputi kegiatan :
 - b.1. Merumuskan inti masalah yang diadukan ;
 - b.2. Menghubungkan materi pengaduan dengan Dokumen Standar Pelayanan Publik dan dengan peraturan yang relevan ;
 - b.3. Memeriksa dokumen dan/ atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima ;
 - b.4. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

Hasil penelaahan pengaduan pelayanan publik tersebut dikelompokkan dalam 3(tiga) kategori, yaitu :

- b.I. Berkadar Pengawasan ;
 - b.I.I. Pengaduan pelayanan publik yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas dan substansi/ materi laporan logis dan memadai, dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya ;
 - b.I.II. Pengaduan pelayanan publik yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor tidak jelas, namun substansi/ materi laporan logis dan memadai, dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya ;

b.I.III. Pengaduan pelayanan publik yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi/ materi laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan ;

b.I.IV. Pengaduan pelayanan publik yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya yang sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi untuk pembuktian.

b.II. Tidak Berkadar Pengawasan ;

Pengaduan pelayanan publik yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan/ kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

b.III. Lain-lain ;

Pengaduan pelayanan publik yang identitas pelapornya tidak jelas dan atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan dan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tidak mungkin dipenuhi, maka tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut (deponir) tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/ arsip.

c. Penyaluran

Merupakan kegiatan penerima pengaduan pelayanan publik untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan lainnya sesuai dengan kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsinya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas-tugas penyelesaian pengaduan pelayanan publik diproses berdasarkan jenjang/ hirarki kewenangan serta tanggungjawab dengan mempertimbangkan muatan masalah dan obyek terlapornya, yaitu :

c.1. Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran oleh oknum aparatur penyelenggara pelayanan

publik berupa dugaan terjadinya penyalahgunaan wewenang, indiscipliner termasuk sikap arogansi petugas dalam memberikan pelayanan, manipulasi keuangan serta tindak penyimpangan lainnya maka penyalurannya ditujukan kepada Aparat Pengawasan Fungsional dengan tembusan kepada Bupati dan pimpinan instansi/ Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bersangkutan ;

c.2. Apabila obyek dilaporkan bukan aparatur penyelenggara pelayanan publik dan permasalahan yang disampaikan menyangkut manipulasi dan tindakan sejenis serta tindak penyimpangan lainnya maka penyalurannya ditujukan kepada pimpinan instansi teknis terkait dengan tembusan Bupati ;

c.3. Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran dan atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka instansi penerimanya wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada instansi yang menyalurkan, agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya.

d. Pengarsipan.

Merupakan penataan dokumen atau arsip yang baik untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan pelayanan publik bila sewaktu-waktu diperlukan.

Penyimpanan dokumen pengaduan pelayanan publik diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah dan urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

BAB III

PEMBUKTIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Proses pembuktian pengaduan pelayanan publik untuk mengetahui kebenaran atas pengaduan yang berkadar pengawasan, dapat dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :

- a. Konfirmasi, yakni rangkaian kegiatan berupa identifikasi terlapor, komunikasi dengan pimpinan atau atasan langsung terlapor, mencari informasi tambahan dari sumber lain dan pengumpulan bukti-bukti sebagai bahan pendukung. Hasil konfirmasi berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan yang teridentifikasi dan perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.

Apabila hasil konfirmasi atas pengaduan pelayanan publik menyatakan tidak perlu pemeriksaan lanjutan, maka unit khusus penanganan pengaduan masyarakat memberikan tanggapan hasil konfirmasi kepada sumber pengaduan dan melaporkan hasil konfirmasi kepada pihak-pihak terkait ;

- b. Klarifikasi, yaitu pengecekan permasalahan pelayanan publik kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan, perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun penjelasan yang dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media lainnya.
- c. Penelitian dan Pemeriksaan, merupakan kegiatan lanjutan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten dan relevan yang mengacu kepada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijaksanaan penanganan pengaduan.

BAB IV

PELAPORAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pelaporan hasil penelitian dan atau pemeriksaan atas pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik dilakukan oleh unit khusus penanganan pengaduan masyarakat ditujukan kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah atau pejabat pengawas fungsional intern yang berwenang dengan tembusan pimpinan instansi terkait ;
- b. Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan pelayanan publik disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggung jawabkan serta memuat data pendukung, kesimpulan dan saran tindak lanjut ;
- c. Penanganan pengaduan pelayanan publik harus diupayakan segera dapat diselesaikan atau paling lambat 3 (tiga) bulan setelah surat pengaduan diterima oleh unit khusus penanganan pengaduan masyarakat yang menangani, kecuali dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan ;
- d. Secara berkala Pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah/ Perusahaan Daerah sebagai penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik wajib melaporkan perkembangan penanganan pengaduan pelayanan publik kepada Bupati Gresik.

BAB V

TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Tindak lanjut dan pemantauan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan sebagai berikut :

- a. Terhadap Pelapor.
 - a.1. Apabila hasil pemeriksaan atas pengaduan pelayanan publik tidak terbukti kebenarannya maka pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor ;
 - a.2. Apabila hasil pemeriksaan atas pengaduan pelayanan publik terbukti kebenarannya maka pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor ;
 - a.3. Selama pengaduan pelayanan publik masih dalam proses penanganan, pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor.

- b. Terhadap Terlapor.
 - b.1. Apabila hasil pemeriksaan atas pengaduan pelayanan publik tidak terbukti kebenarannya maka pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor ;
 - b.2. Apabila hasil pemeriksaan atas pengaduan pelayanan publik mengandung kebenaran maka pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

- c. Laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, antara lain :
 - c.1. Tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ;

- c.2. Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi ;
 - c.3. Tindakan gugatan perdata ;
 - c.2. Tindakan pengaduan perbuatan pidana ;
 - c.2. Tindakan penyempurnaan manajemen instansi penyelenggara pelayanan publik.
- d. Pemantauan dan koordinasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik, dapat dilakukan dengan :
- d.1. Pemantauan secara langsung, melalui pemutakhiran data, rapat koordinasi teknis atau kunjungan langsung maupun pemantauan secara tidak langsung, melalui komunikasi elektronik atau surat menyurat ;
 - d.2. Koordinasi internal antar pejabat atau unit khusus penanganan pengaduan masyarakat maupun koordinasi eksternal antar pejabat pengawas fungsional dan aparat penegak hukum.
- e. Pemanfaatan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik.
- Setiap unit penyelenggara pelayanan publik memanfaatkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik untuk :
- e.1. Menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat ;
 - e.2. Sebagai salah satu tolok ukur dalam mengukur dan mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah ;
 - e.3. Membangun citra aparatur, profesionalitas, transparansi, bertanggungjawab dan jiwa korsa dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat ;
 - e.4. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja, dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah dibidang pelayanan publik ;
 - e.5. Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial, memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban pada setiap jenjang pemerintahan ;

- e.6. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat ;
- e.7. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

f. Sanksi

Setiap unit penyelenggara pelayanan publik atau unit kerja yang tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan pelayanan publik sebagaimana mestinya dikenakan sanksi administrasi dan atau sanksi lain sesuai ketentuan peraturan peundang-undangan.

g. Kompensasi

1. Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan kompensasi kepada penerima layanan publik atas adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang ditetapkan ;
2. Penetapan bentuk kompensasi diatur oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB VI
PENUTUP

Dengan adanya Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik ini diharapkan bagi petugas yang menangani pengaduan di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah maupun pada Badan Usaha Milik Daerah/ Perusahaan Daerah dapat lebih meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan pelayanan publik dengan menindaklanjuti berbagai temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu manajemen pemerintahan menjadi lebih baik menuju terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

BUPATI GRESIK

Ttd.

Drs. KH. ROBBACH MA'SUM, MM