SALINAN

GUBERNUR RIAU

PERATURAN GUBERNUR RIAU

NOMOR 74 TAHUN 2013

TENTANG
FASILITASI PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

Menimbang : bahwa 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 menetapkan Peraturan Gubernur tentang Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antar Pemerintah , Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737);

9. 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 Nomor 5357);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :KEP/05/M.PAN /4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG FASILITASI PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI RIAU.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Riau
2. Gubernur adalah Gubernur Riau.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Riau
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah satuan kerja perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau
6. Fasilitasi Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut dan pendokumentasian.
7. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi kepada pemerintah sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. Unjuk rasa atau demonstrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau lebih untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara demonstratif di muka umum.
9. Di muka umum adalah di hadapan orang banyak, atau orang lain termasuk juga di tempat yang dapat didatangi dan atau dilihat setiap orang.
10. Delegasi atau perwakilan adalah seseorang atau sekelompok orang yang mewakili atau diberi wewenang dan tanggung jawab untuk menyampaikan keluhan kepada Menteri Dalam Negeri, gubernur, bupati/walikota sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan cara mengadakan pertemuan atau mendatangi secara langsung lembaga/kementerian/kantor pemerintahan provinsi, kabupaten/kota.

BAB II
PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 2

Pengaduan masyarakat terdiri atas:

a. pengaduan langsung; dan

b. pengaduan tidak langsung.

Pasal 3

Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a disampaikan kepada Pemerintah Provinsi melalui:

a. unjuk rasa atau demonstrasi; dan

b. delegasi atau perwakilan.

Pasal 4

Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b disampaikan kepada Pemerintah Provinsi melalui sarana:

a. Pos surat;

b. Telepon;

c. Faksimili;

d. Website;

e. Media cetak; dan

f. Media penyiaran.

Pasal 5

Pemerintah Provinsi sebagai badan publik melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat.

BAB III
MEKANISME FASILITASI PENGADUAN
Bagian Kesatu
Umum

Pasal 6

Gubernur melalui Sekretaris Daerah dibantu oleh Tim Fasilitasi Pengaduan Provinsi Riau / Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE Provinsi Riau, dalam melakukan fasilitasi pengaduan sesuai tahapan fasilitasi.

Pasal 7

Tahapan fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 terdiri atas:

a. fasilitasi pengaduan langsung; dan

b. fasilitasi pengaduan tidak langsung.

Pasal 8

Tahapan fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 paling sedikit memuat :

a. penatausahaan;

b. fasilitasi;

c. penerimaan; dan

d. pemantauan tindaklanjut.

Bagian Kedua
Penatausahaan

Pasal 9

Penatausahaan fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.

Pasal 10

Penatausahaan fasilitasi pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi paling sedikit memuat:

a. pencatatan;

b. perumusan;

c. penyaluran; dan

d. pendokumentasian.

Pasal 11

(1) Pencatatan pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a meliputi data pengaduan, data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.

(2) Pencatatan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a meliputi data pengaduan, data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.

Pasal 12

(1) Perumusan pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b dilakukan untuk mengkategorikan materi pengaduan sesuai dengan substansi permasalahannya.

(2) Hasil perumusan pengaduan langsung dan perumusan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilanjutkan kepada SKPD sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya.

Pasal 13

(1) Penyaluran pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.

(2) Penyaluran pengaduan langsung dan penyaluran pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada SKPD terkait berdasarkan substansi pengaduan.

Pasal 14

(1) Pendokumentasian pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.

(2) Pendokumentasian pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penataan, pemotretan, perekaman dan penyimpanan dokumen.

(3) Pendokumentasian pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penataan, inventarisasi dan penyimpanan dokumen.

Bagian Ketiga
Fasilitasi Pengaduan
Paragraf 1
Fasilitasi Pengaduan Langsung

Pasal 15

(1) Fasilitasi pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b dilaksanakan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE.

(2) Fasilitasi pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhadap unjuk rasa atau demonstrasi dilakukan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE, berkoordinasi dengan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau dan Kepolisian Daerah Riau.

Paragraf 2
Fasilitasi Pengaduan Tidak Langsung

Pasal 16

Fasilitasi pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE.

Pasal 17

(1) Pimpinan SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi yang menerima pengaduan tidak langsung harus menginformasikan hasil tindak lanjut penanganannya kepada Sekretaris Daerah melalui Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE.

(2) Hasil tindak lanjut penanganan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dikompilasi dengan hasil tindak lanjut pengaduan yang lain, selanjutnya dilaporkan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE Kepada Sekretaris Daerah.

Pasal 18

(1) Pimpinan SKPD yang menerima pengaduan tidak langsung menginformasikan hasil penanganannya kepada Sekretaris Daerah melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE.

(2) Hasil tindak lanjut penanganan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dikompilasi dengan hasil tindak lanjut pengaduan yang lain, selanjutnya dilaporkan Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE kepada Gubernur.

Bagian Keempat
Penerimaan Pengaduan
Paragraf 1
Penerimaan Pengaduan Langsung

Pasal 19

(1) Penerimaan pengaduan langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c dilaksanakan diruang pertemuan, dipimpin oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE.

(2) Dalam menerima pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE berkoordinasi dengan SKPD terkait dengan substansi pengaduan.

(3) Pejabat yang menerima pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pejabat yang mempunyai kompetensi untuk memberikan tanggapan dan informasi atas permasalahan yang disampaikan oleh pengadu.

(4) Hasil penerimaan pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan kepada pimpinan SKPD masing-masing.

Paragraf 2
Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung

Pasal 20

(1) Penerimaan pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c difasilitasi oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE dan dilakukan verifikasi dan telaahan isi laporan pengaduan.

(2) Hasil verifikasi dan telaahan substansi pengaduan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada SKPD terkait sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya, guna mendapatkan penanganan lebih lanjut.

Pasal 21

Setiap SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi yang menerima berkas pengaduan tidak langsung apabila tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya, harus menyampaikan berkas pengaduan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE untuk diteruskan kepada komponen yang berwenang, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Kelima
Pemantauan Tindak Lanjut

Pasal 22

(1) Pemantauan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d dilakukan terhadap pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.

(2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk tim fasilitasi pengaduan yang bertugas memantau hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat.

(3) Hasil tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh tim fasilitasi pengaduan di lingkungan pemerintah provinsi dilaporkan kepada gubernur.

BAB IV
TIM FASILITASI PENGADUAN

Pasal 23

Untuk mendukung kelancaran fasilitasi pengaduan langsung dan tidak langsung di Lingkungan Pemerintah Provinsi dibentuk tim fasilitasi pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi.

Pasal 24

Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah melalui Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE, yang keanggotaannya terdiri dari pejabat/staf di lingkungan Pemerintah Provinsi dan SKPD terkait.

Pasal 25

Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ditetapkan dengan keputusan gubernur.

Pasal 26

Tim fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25, dengan susunan keanggotaan :

a.	Pengarah	: Gubernur
b.	Penanggung jawab	: Sekretaris Daerah
c.	Ketua	: Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE.
d.	Wakil Ketua	: Pejabat di lingkungan SKPD Provinsi
e.	Sekretaris	: Pejabat di lingkungan SKPD Provinsi
f.	Anggota	: Pejabat atau staf di lingkungan SKPD Provinsi.

BAB V
PELAPORAN

Pasal 28

(1) Gubernur melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintahan Provinsi kepada Menteri Dalam Negeri melalui Sekretaris Jenderal.

(2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1)dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun atau sewaktu-waktu bila diperlukan.

BAB VI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 29

Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Pasal 30

(1) Pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 meliputi, bimbingan, supervisi, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta pemberian pedoman.

(2) Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup penyusunan peraturan fasilitasi pengaduan masyarakat, pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan dan evaluasi, dan tindak lanjut fasilitasi pengaduan masyarakat serta kelembagaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan secara berkala dan/atau sewaktu-waktu, baik secara menyeluruh kepada seluruh daerah maupun kepada daerah tertentu sesuai dengan kebutuhan.

(3) Pemberian pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala bagi pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi.

(4) Pemberian pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup penyusunan peraturan fasilitasi pengaduan masyarakat, pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan dan evaluasi, dan tindak lanjut.

BAB VII
PENDANAAN

Pasal 31

Pendanaan fasilitasi pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Provinsi melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan PDE.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 32

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah.

Ditetapkan di Pekanbaru
pada tanggal 30 Desember 2013
Pj. GUBERNUR RIAU,

ttd.

H. DJOHERMANSYAH DJOHAN

Diundangkan di Pekanbaru
pada tanggal 30 Desember 2013

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI RIAU,

ttd.

H. ZAINI ISMAIL

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM DAN HAM

PEMERINTAH PROVINSI RIAU SETDA

IKHWAN RIDWAN, SH, M.Si
Pembina
NIP. 19650904 199703 1 001

BERITA DAERAH PROVINSI RIAU TAHUN 2013 NOMOR : 74