



BUPATI TANGERANG
PROVINSI BANTEN

PERATURAN BUPATI TANGERANG
NOMOR 20 TAHUN 2021
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANGERANG,

- Menimbang :
- a. bahwa sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang prima merupakan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga masyarakat atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif;
 - b. bahwa dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, Pemerintah Kabupaten Tangerang berupaya mengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk mewujudkan kepastian dalam penyelesaian tindaklanjut pengaduan diperlukan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik;

d. bahwa ...

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 14) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
 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 Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang...

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5589);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tangerang.

2. Pemerintah ...

2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Tangerang
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang.
6. Bagian Organisasi adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tangerang.
7. Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut PD adalah unsur Pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, dan petugas yang bekerja di dalam organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. 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.

12. Pejabat ...

12. Pejabat Penghubung adalah pejabat yang ditunjuk oleh Bupati yang bertugas menerima, menjawab, dan melaporkan pengaduan pelayanan publik pada Perangkat Daerah atau unit Pelayanan Publik.
13. Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Petugas adalah Petugas yang mempunyai tugas mengelola pengaduan pelayanan publik pada suatu Perangkat Daerah sesuai arahan Pejabat Penghubung
14. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia serta dilaksanakan oleh seluruh instansi Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, BUMD dan Unit Pelayanan Publik lainnya.
15. Layanan NTPD 112 adalah Layanan Nomor Tunggal Pengaduan Darurat 112.
16. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya di sebut BUMN adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan.
17. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya di sebut BUMD adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.

18. Badan ...

18. Badan Usaha Milik Desa adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan dan usaha lainnya untuk kesejahteraan masyarakat Desa.
19. Musrenbang adalah musyawarah perencanaan pembangunan baik tingkat Desa/Kelurahan, tingkat Kecamatan dan tingkat Kabupaten.
20. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disebut APIP adalah Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan internal Pemerintahan.

Pasal 2

Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. keprofesionalan, yaitu setiap penanganan pengaduan Pelayanan Publik harus diterima dan/dilaksanakan oleh Pelaksana yang berkompeten di bidangnya;
- b. persamaan perlakuan, yaitu masyarakat berhak mendapat perlakuan yang sama dalam hal mengadukan Pelayanan Publik yang diterimanya;
- c. keterbukaan, yaitu Masyarakat berhak mengakses dan memperoleh informasi mengenai penanganan pengaduan Pelayanan Publik dengan mudah;
- d. akuntabilitas, yaitu proses pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu penanganan pengaduan Pelayanan Publik diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

f. kerahasiaan..

- f. kerahasiaan, identitas pelapor pengaduan Pelayanan Publik dijaga kerahasiaannya agar terhindar dari intimidasi lingkungan atau oknum terlapor, khususnya pengaduan yang bersifat *whistle blower*.

Pasal 3

Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. obyektivitas, yaitu penanganan pengaduan Pelayanan Publik harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. koordinasi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. efektivitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya; dan
- d. kehati-hatian, yaitu penanganan terhadap pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian.

Pasal 4

Ruang lingkup meliputi:

- a. perencanaan;
- b. pelayanan penanganan pengaduan;
- c. hak dan kewajiban Masyarakat;
- d. penyampaian Pengaduan;
- e. sumber daya manusia;
- f. kode etik;
- g. publikasi
- h. mekanisme pelayanan;
- i. laporan ...

- i. laporan;
- j. monitoring, evaluasi dan pengawasan; dan
- k. pembiayaan.

BAB II PERENCANAAN

Pasal 5

- (1) Pemerintah Daerah membuat *roadmap* pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) *Roadmap* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. target;
 - b. sasaran periodik;
 - c. penanggung jawab;
 - d. pengalokasian sumber daya manusia;
 - e. pengalokasian anggaran;
 - f. pengalokasian sarana dan prasarana;
 - g. pengembangan sumber daya manusia; dan
 - h. pemantauan dan evaluasi.

Pasal 6

Perangkat Daerah menyusun rencana strategis pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Perangkat Daerah berdasarkan *Roadmap* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.

Pasal 7

- (1) Pemerintah Daerah menyelenggarakan loka karya, forum diskusi, dan kemitraan dengan berbagai *stakeholder* terkait untuk peningkatan tata kelola pengelolaan pengaduan pelayanan publik Daerah.
- (2) Masyarakat dapat berpartisipasi dan memberikan masukan terkait pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik melalui kanal pengaduan Pelayanan Publik, forum Perangkat Daerah dan Musrenbang.

BAB ...

BAB III
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 8

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

Pasal 9

Penanganan pengaduan Pelayanan Publik meliputi pengaduan yang terkait dengan:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- d. pelanggaran disiplin pegawai;
- e. pelanggaran terhadap standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
- f. permasalahan ...

- f. permasalahan Pelayanan Publik di bidang sosial, infrastruktur dan pembangunan; dan
- g. permasalahan Pelayanan Publik lainnya yang merupakan kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Kategori pengaduan Pelayanan Publik meliputi permasalahan:

- a. administrasi kependudukan;
- b. agama;
- c. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- d. bantuan dan kesejahteraan sosial;
- h. bea dan cukai;
- i. BUMD;
- j. BUMDes;
- k. dana desa;
- l. energi dan sumber daya alam;
- m. infrastruktur;
- n. kepegawaian;
- o. kesehatan;
- p. kesetaraan gender;
- q. ketenagakerjaan;
- r. ketertiban umum;
- s. koperasi dan usaha mikro;
- t. korupsi;
- u. lingkungan hidup;
- v. pelayanan air minum;
- w. pelayanan masyarakat;
- x. pemerintahan desa;
- y. pemberdayaan masyarakat;
- z. pemberdayaan perempuan;
- å. penanggulangan bencana;

“a. Pendidikan ...

- ä. pendidikan;
- ö. penyalahgunaan wewenang;
- aa. perdagangan, perindustrian, iklim usaha, dan investasi;
- bb. perekonomian;
- cc. perhubungan;
- dd. perizinan;
- ee. perlindungan anak;
- ff. permintaan informasi;
- gg. perpajakan;
- hh. pertanahan, perumahan dan permukiman;
- ii. pertanian;
- jj. peternakan;
- kk. pungutan liar;
- ll. reformasi birokrasi dan tata kelola;
- mm. sosial kemasyarakatan;
- nn. sosialisasi dan informasi;
- oo. SP4N-LAPOR!;
- pp. tata ruang;
- qq. teknologi informasi dan komunikasi; dan
- rr. pengaduan lainnya

BAB IV

HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

Pasal 11

- (1) Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik berhak menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara dan/atau Pelaksana berupa pertanyaan, permohonan, informasi, keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas Pelayanan Publik yang diterima.

(2) Masyarakat ...

- (2) Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. yang berlaku.
- (3) Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik berhak mengetahui proses dan/atau hasil dari penanganan pengaduan Pelayanan Publik yang telah disampaikannya.
- (4) Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik berhak mendapatkan jaminan kerahasiaan identitas terkait laporan pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 12

Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik berkewajiban:

- a. mengisi data dan identitas yang jelas;
- b. menerangkan kronologi, tempat, dan waktu kejadian yang jelas pada isi laporan; dan
- c. melengkapi formulir pengaduan sesuai yang dibutuhkan aplikasi SP4N-LAPOR!.

BAB V

PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 13

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik yang bersifat kedaruratan dapat disampaikan oleh Masyarakat kepada Penyelenggara melalui Layanan Darurat NTPD 112, yang dapat diakses melalui jaringan telepon tetap atau telepon seluler tanpa pulsa di Daerah.
- (2) Pengaduan Pelayanan Publik yang bersifat nonkedaruratan dapat disampaikan oleh Masyarakat kepada Penyelenggara melalui SP4N-LAPOR! secara terintegrasi yang bersumber melalui:

(3) *website ...*

- (3) *website* *lapor.go.id*, *lapor.tangerangkab.go.id*, aplikasi *mobile*, SMS 1708 dengan format TANGKAB (spasi) ISI PENGADUAN, dan fitur lainnya yang tersedia dalam SP4N-LAPOR!;
- (4) nomor layanan *whatsApp business* 08111-03-1632 dan nomor layanan *whatsapp business* yang disediakan Perangkat Daerah;
- (5) media sosial *instagram* @pemkabtangerang dan media sosial *instagram* yang dikelola Perangkat Daerah;
- (6) media sosial *twitter* @pemkabtangerang dan media sosial *twitter* yang dikelola Perangkat Daerah;
- (7) media sosial *facebook* @pemkabtangerang dan media sosial *facebook* yang dikelola Perangkat Daerah; dan
- (8) tatap muka/*form* manual melalui sarana pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika atau Perangkat Daerah dan unit Pelayanan Publik yang telah terhubung.
- (9) Sarana pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah, Perangkat Daerah, dan instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f paling sedikit memuat:
 - a. formulir pengaduan yang terdiri nama jelas masyarakat, nomor ponsel, alamat surel, dan isi pengaduan yang jelas;
 - b. kotak/loket pengaduan;
 - c. ruang penanganan pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - d. buku register pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
- (10) Kotak/loket pengaduan dan ruang penanganan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh Masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.

(11) Pengaduan ...

- (11) Pengaduan Pelayanan Publik melalui tatap muka/*form* manual sebagaimana ayat (2) huruf f wajib diinput oleh Petugas Perangkat Daerah melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

BAB VI

SUMBER DAYA MANUSIA

Bagian Kesatu

Tim Koordinasi

Pasal 14

- (1) Bupati menetapkan tim koordinasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Tim koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas:
- a. pembina;
 - b. penanggung jawab;
 - c. ketua;
 - d. bidang monitoring dan evaluasi;
 - e. bidang tata kelola;
 - f. tim administrator; dan
 - g. Pejabat Penghubung.
- (3) Tim koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersekretariat di Dinas Komunikasi dan Informatika.

Bagian Kedua

Pejabat Penghubung

Pasal 15

- (1) Bupati menetapkan Pejabat Penghubung pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik pada masing-masing Perangkat Daerah/unit Pelayanan Publik.

(2) Pejabat ...

- (2) Pejabat Penghubung menjadi wakil dari Perangkat Daerah/unit Pelayanan Publik dalam tim koordinasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Pejabat Penghubung dari unsur Perangkat Daerah melekat pada jabatan Sekretaris atau sejenisnya pada Sekretariat, Inspektorat, Badan, Dinas, Kantor, Satuan, Kecamatan, dan Rumah Sakit.
- (4) Pejabat Penghubung dari unsur unit Pelayanan Publik lainnya dapat terhubung dengan instansi seperti BUMN, anak perusahaan BUMN, BUMD, BUMDes, perusahaan swasta, perguruan tinggi, sekolah, kelompok Masyarakat dan organisasi lainnya sesuai kebutuhan.
- (5) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga

Petugas

Pasal 16

- (1) Setiap kepala Perangkat Daerah/unit Pelayanan Publik menetapkan Petugas.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pejabat/pegawai yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik serta sarana pengaduan Pelayanan Publik yang disediakan dan memiliki integritas, kecakapan dalam penguasaan informasi, dan komunikasi serta pelayanan prima.
- (3) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. menerima pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikan oleh Masyarakat melalui sarana yang telah disediakan;
 - b. melakukan ...

- b. melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan Pelayanan Publik yang diterima;
 - c. meneruskan pengaduan Pelayanan Publik kepada Pejabat Penghubung untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. melakukan koordinasi dengan bidang atau unit terkait atas arahan Pejabat Penghubung tentang pengaduan;
 - e. mencatat hasil penyelesaian pengaduan Pelayanan Publik dan menyampaikannya kepada Masyarakat yang bertindak sebagai pelapor;
 - f. menyusun laporan hasil penanganan pengaduan Pelayanan Publik;
 - g. mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan Pelayanan Publik kepada Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik baik secara periodik maupun insidental apabila dibutuhkan.
- (4) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mendapatkan pelatihan dan peningkatan kapasitas yang penyelenggaraannya dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (5) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipindahtugaskan dalam rentang waktu sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun sejak ditetapkan.
- (6) Bilamana terjadi pemindahtugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), maka Petugas lama menyampaikan akses, akun, laporan dan informasi serta riwayat pengaduan kepada Petugas baru.

BAB VII
KODE ETIK
Pasal 17

Pejabat Penghubung dan Petugas berkewajiban:

- a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
- b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. membangun etos kerja dan meningkatkan kinerja;
- d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
- e. tanggap, terbuka, jujur, netral, dan akurat, serta tepat waktu dalam menanggapi pengaduan;
- f. menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
- g. melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- h. meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
- i. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan; dan
- j. dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

Pasal 18

Pejabat Penghubung dan Petugas dilarang:

- a. menggunakan informasi/dokumen terkait pengaduan untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- b. menerima ...

- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan layanan pengelolaan pengaduan;
- c. menyampaikan informasi/dokumen terkait pengaduan kepada pihak yang tidak berkepentingan;
- d. menghentikan proses pengaduan;
- e. menyebarluaskan identitas pengadu;
- f. menyebarluaskan informasi dan dokumen; dan
- g. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

Pasal 19

Apabila terdapat pelanggaran etik pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik, Pimpinan Instansi secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

BAB VIII

PUBLIKASI

Pasal 20

Dinas Komunikasi dan Informatika selaku Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melakukan publikasi kanal pengaduan Pelayanan Publik kepada Masyarakat melalui berbagai media informasi.

Pasal 21

Perangkat Daerah membantu publikasi kanal pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 kepada Masyarakat dan organisasi yang menjadi mitra kerjanya.

BAB ...

BAB IX
MEKANISME PELAYANAN

Pasal 22

Pemerintah Daerah dan Perangkat Daerah menetapkan standar operasional prosedur pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan klasifikasi dan sumber pengaduan.

Pasal 23

Tim administrator melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:

- a. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi, sampai data dukung pengaduan yang diterima;
- b. merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
- c. mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
- d. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
- e. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
- f. menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada Pejabat Penghubung atau tidak;
- h. apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, tim administrator meneruskan pengaduan kepada Pejabat Penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;

i. apabila...

- i. apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh tim administrator atau Petugas di Perangkat Daerah/unit Pelayanan Publik;
- j. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
- k. apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, tim administrator wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
- l. pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
- m. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, tim administrator meneruskan pengaduan kepada admin nasional;
- n. pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, tim administrator berkoordinasi dengan APIP yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! untuk ditindaklanjuti; dan
- o. melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa surat pengaduan, tatap muka, *call center*, dan lain sebagainya ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 24

Pejabat Penghubung di setiap Penyelenggara memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk:

- a. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui satuan kerja Penyelenggara untuk disampaikan ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;

b. memastikan ...

- b. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
- c. memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui admin instansi/organisasi;
- d. merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya; dan
- e. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada admin instansi/organisasi.

Pasal 25

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung, yakni:

- a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
- b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan
- c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

BAB X

LAPORAN

Pasal 26

Tim administrator berkewajiban menyusun laporan statistik pengaduan mingguan, bulanan, dan tahunan kepada Bupati.

Pasal ...

Pasal 27

- (1) Setiap Perangkat Daerah berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan Pelayanan Publik yang dikelolanya.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didokumentasikan di Perangkat Daerah.

BAB XI

MONITORING, EVALUASI, DAN PENGAWASAN

Pasal 28

- (1) Inspektorat melakukan monitoring secara berkala terhadap perkembangan tindak lanjut pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah.
- (2) Inspektorat bersama Dinas Komunikasi dan Informatika menyusun peringkat hasil penilaian data pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah setiap tahun.
- (3) Bupati memberikan penilaian kinerja atas pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di Perangkat Daerah setiap tahun dan diumumkan kepada Masyarakat.
- (4) Dinas Komunikasi dan Informatika selaku sekretariat pengelola pengaduan Pelayanan Publik melakukan kajian dan analisa data atas pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
- (5) Dokumen hasil kajian dan analisa data sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dimanfaatkan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Perangkat Daerah sebagai bahan perencanaan kebijakan dan pembangunan Daerah dalam rangka peningkatan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.

Pasal ...

Pasal 29

- (1) Data pengaduan Pelayanan Publik di Perangkat Daerah dapat dijadikan acuan dan masukan perbaikan yang dapat difungsikan sebagai Musrenbang/forum Perangkat Daerah berjalan di Perangkat Daerah.
- (2) Objek pengaduan Pelayanan Publik yang sering kali muncul atau berulang dapat dijadikan prioritas pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.

Pasal 30

Inspektorat bersama Dinas Komunikasi dan Informatika bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas *output* penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:

- a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Perangkat Daerah dan unit Pelayanan Publik;
- b. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- c. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
- d. menetapkan indikator dan target *output* kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- e. melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Perangkat Daerah/unit Pelayanan Publik sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan:
 1. paling lambat 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;

2. Paling ...

2. paling lambat 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan;
 3. paling lambat 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
- f. apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, Pejabat Penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian.

BAB XII

PEMBIAYAAN

Pasal 31

- (1) Bupati bersama kepala Perangkat Daerah menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di instansi masing-masing yang terdiri dari pengembangan kapasitas SDM pengelola, sosialisasi publik, dan dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan.
- (2) Segala biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah serta sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB ...

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 32

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tangerang.

Ditetapkan di Tigaraksa
pada tanggal 15 Maret 2021


BUPATI TANGERANG,
A. ZAKI ISKANDAR

Diundangkan di tigaraksa
pada tanggal 15 Maret 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANGERANG,



MOCH. MAESYAL RASYID

BERITA DAERAH KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2021 NOMOR 20