

**BERITA DAERAH KABUPATEN CIREBON**



**NOMOR 43 TAHUN 2019, SERI E.**

---

**PERATURAN BUPATI CIREBON**

**NOMOR 41 TAHUN 2019**

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI  
ELEKTRONIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI CIREBON,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah wajib mengikuti mekanisme pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan;
  - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 44 Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 6 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah, BUMD dan Desa, dalam rangka peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, pengaduan pelayanan publik dapat dikelola dengan menggunakan teknologi informasi;
  - c. bahwa untuk mengelola pengaduan pelayanan publik menggunakan teknologi informasi, diperlukan pedoman pelaksanaan;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu mengatur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik, yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Tanggal 8 Agustus Tahun 1950), 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);

2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
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 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
7. 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 beberap kali diubah, 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);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
10. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;

11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor Per/05/M,PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
16. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 29, Seri E);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 14 Tahun 2011 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2011 Nomor 14, Seri E.5);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 6 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah, BUMD Dan Desa (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2012 Nomor 6, Seri E.2);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 9 Tahun 2016 tentang Penetapan Urusan Pemerintahan Konkuren Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Cirebon (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2016 Nomor 9, Seri D.6);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Lingkup Pemerintah Kabupaten Cirebon (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2018 Nomor 12, Seri E.7).

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI CIREBON TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK.

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Cirebon.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Cirebon.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah organisasi atau lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan di daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah di wilayah Kabupaten Cirebon.
7. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
8. *Short Messages System* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
9. Media Sosial adalah layanan jejaring sosial dan mikroblog daring yang memungkinkan penggunanya untuk mengirim dan membaca pesan.
10. *Website* adalah kumpulan dan berbagai macam halaman situs, yang terangkum didalam sebuah domain atau juga subdomain.
11. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

12. Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
13. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kabupaten Cirebon yang selanjutnya disingkat TPPM Kabupaten adalah Tim yang dibentuk pada tingkat Kabupaten untuk mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat di Kabupaten Cirebon.
14. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Unit yang selanjutnya disingkat TPPM Unit adalah Tim yang dibentuk secara internal pada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah, Kecamatan dan Badan Usaha Milik Daerah untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
15. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.
16. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
17. Media komunikasi elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan/atau alat telepon meliputi *hardware* dan *software* (aplikasi).

## BAB II

### Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah Kabupaten Cirebon dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui sarana teknologi informasi.

#### Pasal 3

Tujuan pengelolaan pengaduan masyarakat adalah :

- a. terkelolanya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan

- d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

### BAB III

#### RUANG LINGKUP DAN PRINSIP

##### Pasal 4

- (1) Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media komunikasi elektronik yang disediakan secara resmi oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon.
- (2) Pelapor yang berhak menyampaikan pengaduan adalah individu atau kelompok masyarakat maupun badan hukum yang terganggu atas layanan Pemerintah Kabupaten Cirebon, dan melaporkan dalam bentuk elektronik melalui media komunikasi elektronik yang disediakan secara resmi oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon.

##### Pasal 5

Prinsip dalam pengelolaan pengaduan masyarakat terdiri dari :

- a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap perkembangan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar SKPD dan/atau BUMD yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektifitas dan efisien, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara berkualitas, tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;

- f. objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan;
- h. independen, yaitu bebas, netral atau tidak memihak;
- i. tidak diskriminasi, yaitu pengucilan yang langsung ataupun tidak langsung didasarkan pada perbedaan manusia atas dasar jenis kelamin, suku, ras, bahasa, agama, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, keyakinan politik, yang berakibat pengurangan, penyimpangan atau penghapusan pengakuan; dan
- j. tidak memungut biaya, yaitu tidak memungut imbalan dalam bentuk apapun.

#### BAB IV

#### MATERI PENGADUAN MASYARAKAT

##### Pasal 6

Materi pengaduan masyarakat meliputi pengaduan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan publik oleh aparatur atau lembaga Pemerintah Kabupaten yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan menjadi kewenangan pemerintah daerah.

#### BAB V

#### KELEMBAGAAN TPPM

##### Pasal 7

Untuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat, dibentuk Tim Pengelola yang terdiri atas :

- a. TPPM Kabupaten; dan
- b. TPPM Unit.

##### Pasal 8

- (1) TPPM Kabupaten dibentuk dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tugas TPPM Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
  - a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi Pemerintah Kabupaten Cirebon;
  - b. mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima kepada TPPM Unit pada SKPD/Kecamatan/BUMD sesuai bidang masing-masing;

- c. memantau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada TPPM Unit pada SKPD/Kecamatan/BUMD.

#### Pasal 9

- (1) TPPM Unit dibentuk dengan Keputusan pimpinan SKPD, Kecamatan dan Badan Usaha Milik Daerah masing-masing.
- (2) Tugas TPPM Unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui TPPM Kabupaten melalui penelaahan dan pengklasifikasian meliputi identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
  - b. melakukan koordinasi internal dengan unit kerja terkait pengaduan masyarakat serta merumuskan tindak lanjut dari pengaduan tersebut;
  - c. melakukan respon terkait pengaduan pada sistem pengaduan elektronik;
  - d. melaporkan laporan secara berkala setiap triwulan kepada Bupati dengan tembusan kepada Ketua TPPM Kabupaten.

### BAB VI

#### MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

##### Bagian Kesatu

##### Mekanisme Penanganan Pengaduan

##### Paragraf 1

##### Media Pengaduan

##### Pasal 10

Media komunikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi:

1. Media pelaporan melalui *website* dan aplikasi *mobile* lapor.go.id;
2. Media sosial *instagram* (lapor1708) dan *twitter* dengan nama akun @lapor1708;
3. Media SMS melalui pesan singkat telepon nomor 1708 dengan prefik PEMKABCIREBON(spasi)aduan.

## Paragraf 2

### Waktu Penyampaian Pengaduan

#### Pasal 11

Pengaduan pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dapat disampaikan pada hari kerja dan diluar hari kerja.

## Bagian Kedua

### Penerimaan dan Pencatatan

#### Pasal 12

Penerimaan dan pencatatan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dilakukan secara tertulis meliputi data pengaduan terdiri dari data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.

## Bagian Ketiga

### Verifikasi dan Disposisi TPPM Kabupaten

#### Pasal 13

- (1) Admin TPPM Kabupaten menerima pengaduan masyarakat melalui media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11.
- (2) Admin TPPM Kabupaten akan memilah laporan mana yang dapat dikelola dan tidak dapat dikelola.
- (3) Terhadap laporan yang akan dikelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2), admin TPPM melaksanakan tahapan sebagai berikut;
  - a. memperbaiki laporan;
  - b. menambah informasi terkait laporan;
  - c. memverifikasi/ mendisposisikannya ke TPPM Unit yang berwenang untuk menindaklanjuti
- (4) Proses verifikasi/disposisi ini harus dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak laporan diterima sistem LAPOR.

## Bagian Keempat

### Pemeriksaan dan Pengelolaan Pengaduan TPPM Unit

#### Pasal 14

- (1) TPPM Unit yang diadakan melakukan telaah mengenai aduan terkait.

- (2) Proses telaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari suatu berdasarkan data dan informasi yang akurat.
- (3) Tanggapan atas pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan.
- (4) Tanggapan atas pengaduan dikirimkan kepada pelapor melalui sistem LAPOR dengan jangka waktu dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak disposisi diterima TPPM Unit tersebut.
- (5) Tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditindaklanjuti dengan menuliskan respon pada kolom tindak lanjut di halaman laporan sistem LAPOR. Respon dapat berupa penyelesaian masalah, ataupun langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah dari laporan tersebut.
- (6) Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (dianggap sudah menjawab masalah dari laporan) akan tertutup secara otomatis oleh sistem terhitung 10 (sepuluh) hari sejak ditanggapi oleh TPPM Unit.

## BAB VII

### PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Pasal 15

- (1) Setiap pimpinan SKPD, Kecamatan dan BUMD melakukan pemantauan atas tindak lanjut pengelolaan pengaduan masyarakat yang diterima.
- (2) Setiap pimpinan SKPD, Kecamatan dan BUMD melakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing.
- (3) Setiap pimpinan SKPD, Kecamatan dan BUMD menyampaikan laporan hasil pemantauan dan evaluasi atas penanganan pengaduan secara berkala setiap triwulan kepada Bupati dengan tembusan kepada Ketua TPPM Kabupaten.
- (4) Pengelolaan pengaduan masyarakat tentang masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu sesuai keperluan.

BAB VIII  
PEMBIAYAAN

Pasal 16

Pembiayaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media elektronik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Cirebon.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sumber  
pada tanggal 21 Oktober 2019

**BUPATI CIREBON,**

ttd

**IMRON**

Diundangkan di Sumber

pada tanggal 23 Oktober 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN CIREBON,



BERITA DAERAH KABUPATEN CIREBON TAHUN 2019 NOMOR 43, SERI E.