



GUBERNUR LAMPUNG

PERATURAN GUBERNUR LAMPUNG
NOMOR 36 TAHUN 2014

TENTANG

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU DAERAH PROVINSI LAMPUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR LAMPUNG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan yang terkoordinasi, terarah, tepat sasaran, dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan maksimal bagi setiap pemohon usaha perizinan di Provinsi Lampung;
 - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 700/4339/OTDA tanggal 25 Juli 2012 perihal Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, diperlukan Mekanisme Penanganan Pengaduan yang baik dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf b tersebut di atas, maka perlu menetapkan Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah Provinsi Lampung dengan Peraturan Gubernur Lampung;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat 1 Lampung;
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
 3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
 4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
13. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 9 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.

Memperhatikan : Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 700/4339/OTDA tanggal 25 Juli 2012 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAERAH PROVINSI LAMPUNG.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Lampung.
2. Pemerintah Provinsi adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Gubernur Lampung.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit organisasi atau instansi Penyelenggara Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.

7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pejabat/pegawai di unit organisasi dan/atau satuan kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota se- Provinsi Lampung.
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
9. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. Pengelola pengaduan pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
12. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapan yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.

BAB II

DEFINISI, JENIS DAN BENTUK PENGADUAN

Bagian Kesatu

Definisi

Pasal 2

Definisi Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Bagian Kedua

Jenis Pengaduan

Pasal 3

- (1) Jenis pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pengaduan masyarakat yang terkait dengan tindakan atau dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Pejabat Publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pemerintah Daerah, baik dibidang pelayanan pengadaan dan/atau penyaluran barang publik, penyediaan jasa publik, dan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
- (2) Tindakan atau dugaan maladministrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) oleh pejabat publik di SKPD dapat diadukan antara lain:
 - a. penundaan berlarut;
 - b. penyalahgunaan wewenang;
 - c. pertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak patut;
 - d. penyimpangan prosedur;
 - e. perbuatan melawan hukum;
 - f. korupsi, kolusi, nepotisme;
 - g. intervensi;
 - h. lalai atas kewajiban;
 - i. tidak kompeten;
 - j. pemalsuan; dan
 - k. lain-lain tindakan pejabat publik yang merugikan masyarakat.

Bagian Ketiga
Bentuk pengaduan

Pasal 4

Dilihat dari sisi cara penyampaian, pengaduan dapat dikelompokkan dalam 2 (dua) bentuk yaitu:

- a. pengaduan yang disampaikan dengan cara langsung atau secara lisan melalui temu muka atau tatap muka, baik kepada pimpinan Pemerintah Daerah atau pimpinan SKPD atau unit/satuan kerja lain maupun melalui pejabat/petugas pengelola pengaduan; dan
- b. pengaduan yang disampaikan dengan cara tidak langsung, melalui surat atau media lainnya, semisal melalui surat, sambungan telepon yang disediakan khusus untuk menerima pengaduan *e-mail* atau media informasi lainnya.

BAB III

MANFAAT DAN PRINSIP PENEGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Manfaat

Pasal 5

Manfaat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat antara lain:

- a. pelaksanaan fungsi pengawasan oleh masyarakat sebagai pengawas eksternal dalam pelayanan publik;
- b. alat kontrol yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik di lingkungan masing-masing, sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja; dan
- c. sumber informasi yang bermanfaat bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing sesuai harapan, aspirasi dan keinginan masyarakat.

Bagian Kedua

Prinsip Pengelolaan Pengaduan

Pasal 6

Prinsip yang perlu diterapkan dalam pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat, antara lain:

- a. cepat, artinya setiap laporan atau pengaduan yang masuk harus secepat mungkin ditindaklanjuti atau ditanggapi;
- b. sederhana, artinya prosedur atau mekanisme penanganan laporan atau pengaduan masyarakat menyampaikan laporan atau pengaduan;
- c. transparan, artinya proses penerimaan dan tindak lanjut penanganannya harus transparan (terbuka) yang memberikan akses masyarakat untuk memantau tindak lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan;
- d. akuntabel, artinya penanganan laporan atau pengaduan masyarakat harus ditindaklanjuti secara benar dan bertanggungjawab serta mampu memberikan kepastian kepada masyarakat atas tindak lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan;
- e. proposional, artinya penanganan laporan atau pengaduan masyarakat harus ditangani secara profesional oleh pejabat/petugas sesuai dengan kapasitas dan kewenangannya masing-masing sesuai peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

- f. informatif, artinya Gubernur atau Kepala SKPD harus menginformasikan dan mempublikasikan sistem penanganan laporan atau pengaduan masyarakat di lingkungan masing-masing; dan
- g. tidak diskriminatif, artinya laporan atau pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB IV

SARANA DAN PRASARANA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 7

Sarana dan Prasarana pengaduan diupayakan semaksimal mungkin agar menjadi sarana komunikasi dan penyalur aspirasi masyarakat yang efektif, sarana ini dapat berupa:

- a. kotak pengaduan/kotak saran;
- b. line-telepon khusus yang disediakan untuk menerima pengaduan masyarakat;
- c. teknologi informasi, seperti website, e-mail, short message service dan media informasilainnya yang disesuaikan dengan kemampuan masing-masing daerah; dan
- d. forum tatap muka dengan masyarakat.

BAB V

PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 8

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah dapat:
 - a. menugaskan salah satu unit kerja di Lingkungan Inspektorat Provinsi/Kabupaten/Kota yang tugasnya bersesuaian atau terkait dengan pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - b. menugaskan SKPD pelayanan terpadu bagi Pemerintah Daerah yang telah membentuk Badan/Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- (2) Gubernur melalui Kepala Satuan Kerja Pengelola pengaduan di Provinsi/Kabupaten/Kota dapat mengkoordinasikan penugasan pejabat/petugas pengelola pengaduan di setiap SKPD dan unit/satuan kerja penyelenggara pelayanan publik lainnya untuk menangani pengelolaan pengaduan masyarakat. tugas dari pejabat/petugas pengelola pengaduan ini antara lain:
 - a. menerima dan mencatat setiap pengaduan dari masyarakat;
 - b. memberikan penjelasan dan informasi kepada pelapor/pengadu mengenai penanganan pengaduan yang diterima;
 - c. memeriksa substansi pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat;
 - d. dapat meminta kelengkapan berkas atau dokumen yang diperlukan seperti identitas diri, dan dokumen pendukung lain yang terkait;
 - e. melaporkan atau meneruskan pengaduan yang diterima kepada pimpinan SKPD atau unit satuan kerja penyelenggara lainnya atau kepada unit pengelola pengaduan untuk memperoleh penanganan;
 - f. mendokumentasikan secara tertib dan teratur semua pengaduan masyarakat yang diterima; dan
 - g. mengikuti dan mencatat perkembangan penyelesaian setiap pengaduan dan memberitahukan kepada pengadu.

- (3) Pengaduan masyarakat yang diterima langsung oleh Gubernur, penyelesaiannya dapat didelegasikan kepada Pimpinan unit/Satuan Kerja pengelola pengaduan untuk selanjutnya dikoordinasikan lebih lanjut dengan Kepala SKPD sesuai dengan kewenangannya.
- (4) Skema penanganan pengaduan pelayanan perizinan pada SKPD/unit kerja di Lingkungan Pemerintah Provinsi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Gubernur ini.

BAB VI

PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 9

- (1) Laporan penyelesaian pengaduan masyarakat disampaikan kepada Kementerian Dalam Negeri c.q. Direktur Jenderal Otonomi Daerah Republik Indonesia paling lambat 1 (satu) tahun sekali setiap tahunnya.
- (2) Dalam keadaan tertentu, Pemerintah Daerah juga wajib menyampaikan laporan penyelesaian pengaduan masyarakat kepada Kepala SKPD tersebut apabila diminta dan atau diperlukan.

BAB VII

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Gubernur melalui Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah Provinsi Lampung melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat dan secara bertahap melakukan penyempurnaan terhadap sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada di wilayahnya.
- (2) Kementerian Dalam Negeri melakukan pembinaan dan pengawasan dalam bentuk:
 - a. sosialisasi dan supervisi penerapan pedoman penanganan pengaduan masyarakat;
 - b. fasilitasi penyelesaian pengaduan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat daerah;
 - c. pendampingan dalam perumusan kebijakan pelaksanaan sebagai tindak lanjut pelaksanaan pedoman ini;
 - d. melakukan penilaian secara obyektif penerapan ini sebagai bagian dari penilaian kinerja Pemerintah daerah secara berkala; dan
 - e. pemberian penghargaan kepada Pemerintah Provinsi dan/atau yang menunjukkan kinerja pelayanan publik yang baik dari sisi penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat.

BAB VIII

PEMBIAYAAN

Pasal 11

- (1) Pembiayaan dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Lampung pada SKPD masing-masing unit kerja.
- (2) Pembiayaan dalam rangka Pembinaan dan Evaluasi serta penilaian kinerja pelayanan penanganan pengaduan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Lampung pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah Provinsi Lampung.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 12

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Lampung.

Ditetapkan di Telukbetung
pada tanggal 10 - Juli 2014

GUBERNUR LAMPUNG,

M. RIDHO FICARDO

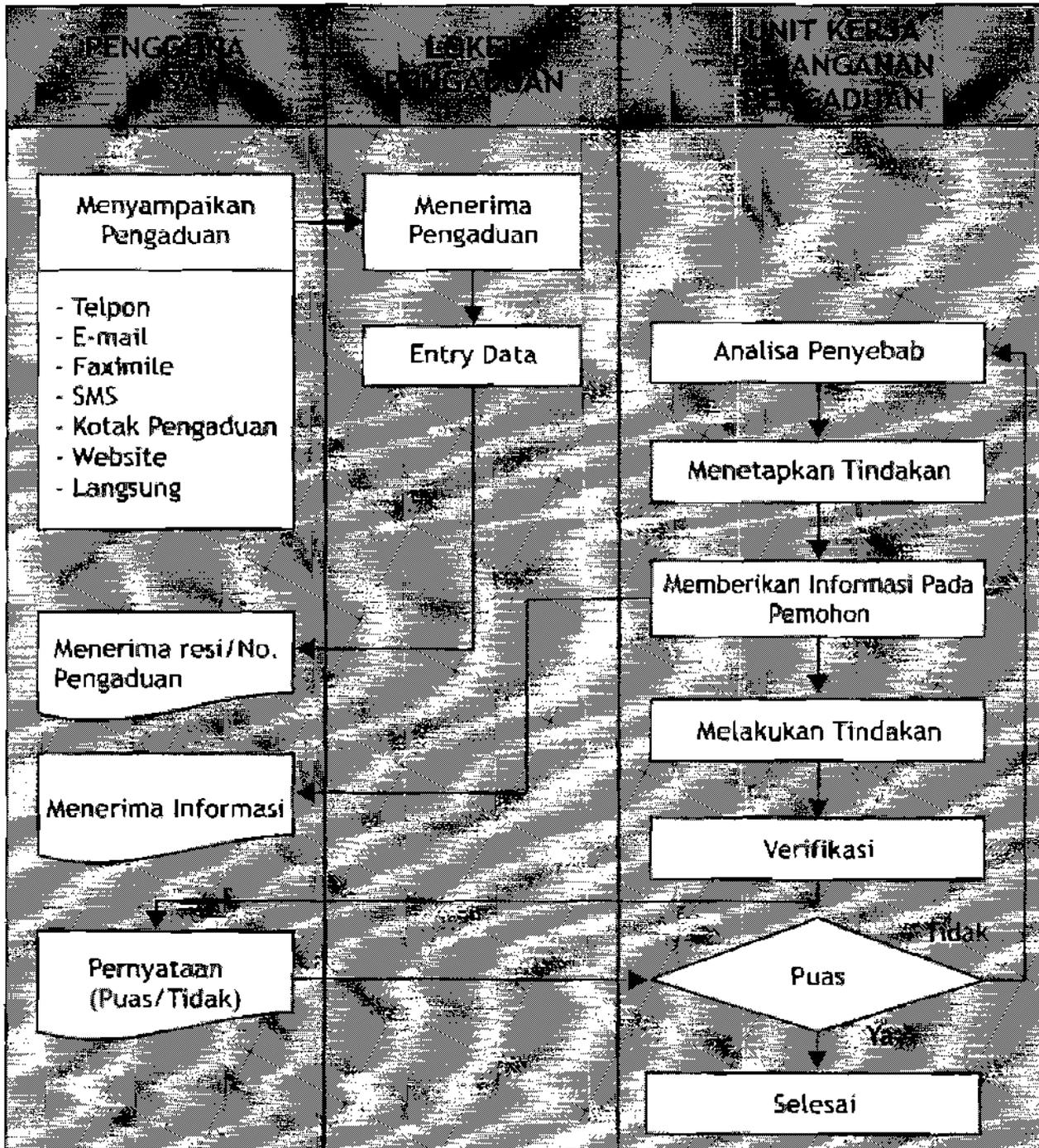
Diundangkan di Telukbetung
pada tanggal 10 - Juli - 2014

Plt. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI LAMPUNG,

Ir. ARINAL DJUNAJDI
Pembina Utama Madya
NIP 19560617 198503 1 005

LAMPIRAN : PERATURAN GUBERNUR LAMPUNG
NOMOR : 36 TAHUN 2014
TANGGAL : 10 - Juli - 2014

**SKEMA PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN PADA SATUAN
KERJA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
PROVINSI LAMPUNG**



GUBERNUR LAMPUNG,

M. RIDHO TICARDO