



PERATURAN GUBERNUR SUMATERA BARAT
NOMOR 62 TAHUN 2016
TENTANG
TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR SUMATERA BARAT,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 38 Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah – Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau Sebagai Undang – Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);

2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4899);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

- Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 5. 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 diubah beberapa kali, 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);
 6. 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 Republik Indonesia Nomor 3866);
 7. 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);
 8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang

Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Sumatera Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
3. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Barat.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Pembina pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Gubernur Sumatera Barat.
6. Penanggungjawab pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat.

7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dan Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada organisasi perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan tatacara pengelolaan pengaduan.
13. Pengelola Pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
14. Pengadu adalah orang perseorangan, kelompok dan/atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
15. 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.

16. Tim Pengelola Pengaduan adalah Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Pasal 2

Peraturan Gubernur tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikan oleh masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Gubernur tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini bertujuan untuk :

- a. terwujudnya penanganan Pengaduan Pelayanan Publik secara efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
- c. meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

Pasal 4

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan prinsip :

- a. objektif, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- b. koordinatif, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. tidak diskriminatif, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak diperkenankan dilakukan berdasarkan pertimbangan suku, agama, ras, etnis, jenis usaha, klasifikasi usaha dan pertimbangan lainnya yang bersifat subjektif;

- d. tanpa pamrih, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan dengan tidak mengharapkan dan menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- e. menghindari konflik kepentingan, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan dengan tidak punya hubungan kekerabatan, dan kekeluargaan;
- f. efektif dan efisien, yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- g. akuntabel, yaitu proses Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat; dan
- h. transparan, yaitu hasil Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

BAB II

PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Dalam rangka pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat berhak untuk menyampaikan Pengaduan atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan.
- (2) Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan oleh penerima Pelayanan Publik atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.

Pasal 6

Dalam rangka Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib :

- a. mengelola Pengaduan Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. mensosialisasikan tata cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

- c. memberikan akses kepada Masyarakat untuk menyampaikan Pengaduan dan memperoleh informasi penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik; dan
- d. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 7

- (1) Dalam mengelola Pengaduan, Penyelenggara menunjuk Pelaksana di lingkungannya sebagai Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara wajib mengumumkan nama Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara melakukan pemantauan dan evaluasi atas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) setiap 6 (enam) bulan.

Pasal 8

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan Sarana Pengaduan sebagai tempat untuk menerima Pengaduan dari Masyarakat dengan memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (2) Pada Sarana Pengaduan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tersedia informasi tentang tata cara Pengaduan yang mudah dipahami masyarakat.

Pasal 9

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik dapat disampaikan oleh Pengadu secara :
 - a. langsung; dan
 - b. tidak langsung.
- (2) Identitas Pengadu Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dijamin kerahasiannya oleh Pengelola Pengaduan.

Pasal 10

Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a meliputi tahapan yang terdiri atas :

- a. Pengelola Pengaduan menerima Pengaduan Pelayanan Publik di tempat penyelenggaraan pelayanan;
- b. Pengelola Pengaduan mendengar dan mencatat Pengaduan Pelayanan Publik;
- c. Pengelola Pengaduan dapat menanggapi Pengaduan Pelayanan Publik secara langsung; dan
- d. Pengelola Pengaduan memeriksa substansi Pengaduan Pelayanan Publik dari aspek kewenangannya.

Pasal 11

- (1) Dalam hal pengaduan pelayanan publik dilakukan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, Pengelola Pengaduan menyediakan formulir Pengaduan yang memuat :
 - a. identitas masyarakat sebagai Pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian permasalahan atas pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penyampaian; dan
 - d. tanda tangan Pengadu.
- (2) Dalam hal masyarakat yang melakukan Pengaduan tidak mampu menulis dan/atau membaca, Pengelola Pengaduan wajib membantu mengisi formulir Pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Bentuk format formulir Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 12

- (1) Dalam hal Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf b, Pengelola Pengaduan menyediakan sarana Pengaduan yang meliputi :
 - a. kotak Pengaduan;
 - b. kotak pos;
 - c. telepon Pengaduan;
 - d. layanan pesan singkat; dan
 - e. surat elektronik.
- (2) Informasi mengenai sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib tertera pada papan informasi yang mudah diketahui masyarakat, di lingkungan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 13

Pengelolaan Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) meliputi tahapan yang terdiri atas :

- a. Pengelola Pengaduan memeriksa substansi Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan aspek kewenangan;
- b. apabila substansi Pengaduan Pelayanan Publik di luar kewenangan Pelaksana, maka Pengaduan Pelayanan Publik tersebut diteruskan kepada Penyelenggara yang berwenang, dan diberitahukan kepada Pengadu; dan
- c. Pengelola Pengaduan memberitahukan nomor Pengaduan Pelayanan Publik kepada Pengadu untuk mempermudah dalam mengetahui status penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 14

- (1) Pengelola Pengaduan wajib menyediakan sarana bagi Pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Sarana untuk dapat memantau penyelesaian pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :

- a. telepon Pengaduan;
- b. layanan pesan singkat; dan
- c. surat elektronik.

Pasal 15

Pengelola Pengaduan wajib menindaklanjuti Pengaduan Pelayanan Publik yang diterima paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan Pelayanan Publik diterima dan dinyatakan lengkap.

Pasal 16

- (1) Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan secara tepat, cepat, tertib, dan tuntas.
- (2) Dalam menyelesaikan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pengelola Pengaduan :
 - a. bertanggung jawab atas penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik;
 - b. menyelesaikan Pengaduan Pelayanan Publik dengan terukur, dapat dicapai, dan realistis;
 - c. memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - d. merahasiakan data dan/atau informasi yang merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Pengaduan Pelayanan Publik wajib diselesaikan oleh Pengelola Pengaduan paling lama 30 (tiga puluh hari) kalender sejak Pengaduan Pelayanan Publik diterima dan dinyatakan lengkap.

BAB III
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 18

Apabila Pengaduan Pelayanan Publik tidak ditindak lanjuti oleh Pengelola Pengaduan, maka Pengadu dapat menyampaikan Pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 19

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 terdiri dari unsur :
 - a. Pemerintah Daerah;
 - b. tokoh adat;
 - c. tokoh keagamaan;
 - d. perguruan tinggi;
 - e. media masa; dan
 - f. lembaga swadaya masyarakat.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinir oleh Penanggungjawab.
- (3) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) memiliki masa jabatan selama 3 (tiga) tahun.
- (4) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

Pasal 20

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugasnya wajib :
 - a. melakukan pengumpulan data, menganalisa dan menguji kebenaran atas Pengaduan yang diterima;
 - b. memfasilitasi penyelesaian permasalahan Pengaduan Pelayanan Publik;

- c. memberikan rekomendasi kepada Pembina terhadap langkah-langkah yang diperlukan dalam penyelesaian pengelolaan pengaduan; dan
 - d. menyampaikan laporan hasil Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (2) Apabila Pengaduan yang disampaikan Pengadu tidak ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, maka Pengadu dapat melaporkan kepada Pembina Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Pasal 21

Pembiayaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Barat.

BAB IV

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 22

- (1) Pembina melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pembina dapat melimpahkan kewenangannya kepada Penanggungjawab.

Pasal 23

Pembinaan terhadap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 meliputi :

- a. bimbingan;
- b. supervisi;
- c. konsultasi;
- d. pendidikan dan latihan; dan
- e. pemberian pedoman.

Pasal 24

Pengawasan terhadap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 meliputi :

- a. pengawasan internal, pengawasan yang dilakukan oleh Pembina dan pengawas fungsional;
- b. pengawasan eksternal, pengawasan yang dilakukan oleh DPRD dan masyarakat.

BAB V

EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 25

- (1) Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik terhadap Penyelenggara dilakukan oleh Pembina.
- (2) Dalam melaksanakan evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pembina dapat melimpahkan kewenangan pelaksanaannya kepada Penanggungjawab.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (4) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan untuk perbaikan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 26

Evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 meliputi :

- a. proses penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan;
- b. sistem dan prosedur pelayanan; dan
- c. sikap petugas dalam menyelenggarakan pelayanan.

Pasal 27

- (1) Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik wajib disampaikan Penyelenggara kepada Pembina secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (2) Ketentuan mengenai format laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 24 Oktober 2016

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

Ttd

IRWAN PRAYITNO

Diundangkan di Padang
pada tanggal 24 Oktober 2016

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT

ttd

ALI ASMAR

BERITA DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2016 NOMOR 62