



SALINAN

**BUPATI BULUNGAN
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

**PERATURAN BUPATI BULUNGAN
NOMOR 08 TAHUN 2014**

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BULUNGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, terbuka dan akuntabel diperlukan keterbukaan informasi publik yang merupakan sarana untuk mengoptimalkan partisipasi dan pengawasan publik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan;
- b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik (good governance dan good corporate governance), serta untuk merespon pengaduan masyarakat diperlukan suatu wadah untuk menangani pengaduan atas ketidakpuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pembentukan Unit Layanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bulungan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 71);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor ;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembara 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 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234)
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5362);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 47);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2008 Nomor 18);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemebntukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32)
14. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2011 Nomor 1);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI BULUNGAN TENTANG PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati Bulungan ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bulungan.

2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), menurut asas otonomi daerah dan tugas pembantuan dengan prinsip seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan daerah.
4. Bupati adalah Bupati Bulungan.
5. Sekretaris Daerah yang selanjutnya disingkat Sekda adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bulungan
6. Badan Publik adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bulungan yang menyelenggarakan pelayanan publik dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).
7. Kebijakan Publik adalah kebijakan yang ditetapkan oleh Badan Publik.
8. Pelayanan Publik adalah semua pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah sebagai Badan Publik.
9. Unit Layanan Penanganan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Bulungan yang selanjutnya disingkat PANDU adalah unit organisasi pemerintah Daerah non struktural yang melaksanakan layanan pengaduan masyarakat.
10. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada PANDU berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
11. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah pemberitahuan dari masyarakat penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan maklumat pelayanan dan/atau pemberitahuan dari masyarakat penerima pelayanan berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun kepada Penyelenggara Pelayanan Publik.
12. Masyarakat adalah orang perseorangan, atau kelompok orang atau badan.
13. Pelapor adalah masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada PANDU.
14. Terlapor adalah badan publik yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud pembentukan PANDU adalah:

- a. untuk menyediakan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, baik yang menyangkut pelayanan publik ataupun kebijakan publik;
- b. untuk mencegah timbulnya berbagai permasalahan yang menyangkut pelayanan publik;
- c. sebagai sarana peran aktif masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pasal 3

Tujuan pembentukan PANDU adalah:

- a. agar pelayanan penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan terarah;
- b. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik, benar, efektif dan efisien;

- c. meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme ;
- d. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik;
- e. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup PANDU adalah layanan penanganan pengaduan masyarakat yang menyangkut pelayanan publik dan kebijakan publik di Kabupaten Bulungan

BAB IV

KEDUDUKAN, TUGAS POKOK, FUNGSI, DAN KEWENANGAN

Bagian Kesatu

Kedudukan

Pasal 5

- (1) PANDU merupakan unit organisasi pemerintah Daerah non struktural yang bersifat permanen.
- (2) PANDU sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) berkedudukan di Inspektorat Kabupaten Bulungan.
- (3) Dalam pelaksanaan kegiatannya, Layanan PANDU di bawah koordinasi Inspektur Inspektorat Kabupaten Bulungan.

Bagian Kedua

Tugas Pokok dan Fungsi

Pasal 6

- (1) PANDU bertugas menangani pengaduan masyarakat yang berkenaan dengan kebijakan publik dan pelayanan publik.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PANDU berfungsi:
 - a. penjangkaran pengaduan secara pasif maupun proaktif;
 - b. pelaksanaan klarifikasi atas pengaduan yang disampaikan pelapor kepada Badan Publik terkait;
 - c. penyampaian pengaduan kepada Badan Publik untuk ditindaklanjuti;
 - d. penerimaan hasil tindak lanjut yang disampaikan oleh Badan Publik;
 - e. pemantauan atas penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Badan Publik;
 - f. penyampaian hasil tindak lanjut atas pengaduan kepada pelapor;
 - g. pelaksanaan mediasi antara pelapor dengan badan publik terkait, jika penanganan pengaduan belum memuaskan pelapor;
 - h. pemberian telaahan kepada Bupati untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat yang tidak berhasil dimediasi;
 - i. penyampaian laporan kepada Bupati setiap 3 (tiga) bulan sekali.

**Bagian Ketiga
Kewenangan**

Pasal 7

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsinya, PANDU berwenang untuk :

- a. menampung pengaduan Pelapor yang berkaitan dengan kebijakan publik dan pelayanan publik;
- b. menolak pengaduan Pelapor yang tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan;
- c. melakukan klarifikasi dan/atau mediasi atas pengaduan Pelapor;
- d. meminta laporan atas tindak lanjut pengaduan masyarakat yang ditangani oleh Badan Publik;
- e. melakukan pemantauan atas tindak lanjut pengaduan yang ditangani oleh Badan Publik yang diadukan.

**BAB V
SUSUNAN ORGANISASI DAN TUGAS POKOK UNSUR ORGANISASI**

**Bagian Kesatu
Susunan Organisasi**

Pasal 8

- (1) Susunan organisasi PANDU terdiri dari:
 - a. Ketua
 - b. Ketua Harian
 - c. Sekretaris
 - d. Bidang Pelayanan Publik
 - e. Anggota
 - f. Staf Pendukung
- (2) Bagan Struktur Organisasi PANDU sebagaimana tercantum dalam Lampiran I merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Susunan personalia PANDU sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

**Bagian Kedua
Tugas Pokok dan Fungsi Unsur Organisasi**

Pasal 9

- (1) Ketua sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf a, memiliki tugas pokok memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ketua menyelenggarakan fungsi :
 - a. pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat;
 - b. penetapan kebijakan dan perencanaan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. pembinaan dan pengarahan dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi PANDU;
 - d. pemantauan dan evaluasi atas penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat;
 - e. pelaporan atas penyelenggaraan kegiatan PANDU kepada Bupati setiap 3 bulan sekali;

- f. penyampaian rekomendasi hasil mediasi kepada Bupati.
- (3) Dalam pelaksanaan tugas pokok sehari-hari, Ketua dibantu oleh Ketua Harian.

Pasal 10

- (1) Ketua Harian sebagaimana dimaksud pasal 8 huruf b, mempunyai tugas pokok memimpin pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ketua harian menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan rencana kegiatan penanganan pengaduan masyarakat;
 - b. pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. pelaporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat kepada ketua PANDU;
 - d. penyampaian hasil penanganan pengaduan kepada pelapor.

Pasal 11

- (1) Sekretaris sebagaimana dimaksud pasal 8 huruf c, mempunyai tugas pokok mengelola administrasi umum, sarana prasarana, dan sistem layanan pengaduan masyarakat.
- (2) Untuk menjalankan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretaris menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyusunan rencana kerja;
 - b. penyusunan anggaran;
 - c. pengelolaan administrasi umum, sarana prasarana, dan pengaduan masyarakat;
 - d. penerimaan pengaduan masyarakat;
 - e. penyusunan hasil penanganan pengaduan untuk disampaikan kepada pelapor/masyarakat luas
 - f. penyusunan laporan kegiatan secara periodik.
- (3) Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2), Sekretaris dibantu oleh staf Pendukung.

Pasal 12

- (1) Bidang Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf d, mempunyai tugas pokok melakukan penanganan atas pengaduan yang terkait dengan pelayanan publik
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pelayanan Publik menyelenggarakan fungsi :
 - a. penjangkauan atas pengaduan masyarakat yang terkait pelayanan publik, baik secara proaktif maupun pasif;
 - b. penerimaan atas pengaduan masyarakat yang terkait perilaku pejabat publik;
 - c. pengkajian atas pengaduan masyarakat;
 - d. pelaksanaan klarifikasi atas pengaduan masyarakat;
 - e. penyaluran pengaduan kepada Badan Publik;
 - f. pelaksanaan mediasi atas pengaduan masyarakat;
 - g. penyusunan telaahan hasil mediasi atas pengaduan masyarakat.

Pasal 13

- (1) Bidang Kebijakan Publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf e, mempunyai tugas pokok melakukan penanganan atas pengaduan yang terkait dengan kebijakan publik
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Kebijakan Publik menyelenggarakan fungsi :
 - a. penjangkaran atas pengaduan masyarakat yang terkait kebijakan publik, baik secara proaktif maupun pasif;
 - b. pengkajian atas pengaduan masyarakat;
 - c. pelaksanaan klarifikasi atas pengaduan masyarakat;
 - d. penyaluran pengaduan masyarakat kepada Badan Publik;
 - e. pelaksanaan mediasi;
 - f. penyusunan telaahan hasil mediasi;

Pasal 14

- (1) Anggota sebagaimana dimaksud pasal 8 huruf f, terdiri dari badan publik yang mempunyai tugas pokok dan fungsi serta kompetensi di bidang informasi dan komunikasi, pengawasan, perencanaan pembangunan, hukum, keuangan, dan kepegawaian.
- (2) Anggota mempunyai tugas pokok membantu kepala bidang melayani penanganan pengaduan masyarakat.

Pasal 15

- (1) Staf Pendukung Layanan sebagaimana dimaksud pasal 8 huruf g, mempunyai tugas pokok membantu sekretaris dalam mengelola administrasi umum, sarana prasarana, dan sistem layanan penanganan pengaduan masyarakat.

BAB VI

STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 16

- (1) Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, PANDU wajib melaksanakan standar pelayanan penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 17

- (1) Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, PANDU wajib melaksanakan Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana tercantum dalam Lampiran III merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII

PEMBINAAN

Pasal 18

Bupati melakukan pembinaan mengenai kebijakan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat.

**BAB VIII
PEMBIAYAAN**

Pasal 19

Segala biaya yang dikeluarkan dalam rangka kegiatan Layanan PANDU dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bulungan

**BAB IX
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tanjung Selor
pada tanggal 20 Juni 2014

BUPATI BULUNGAN,

ttd.

BUDIMAN ARIFIN

Diundangkan di Tanjung Selor
pada tanggal 20 Juni 2014

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULUNGAN

ttd.

SYAFRIL

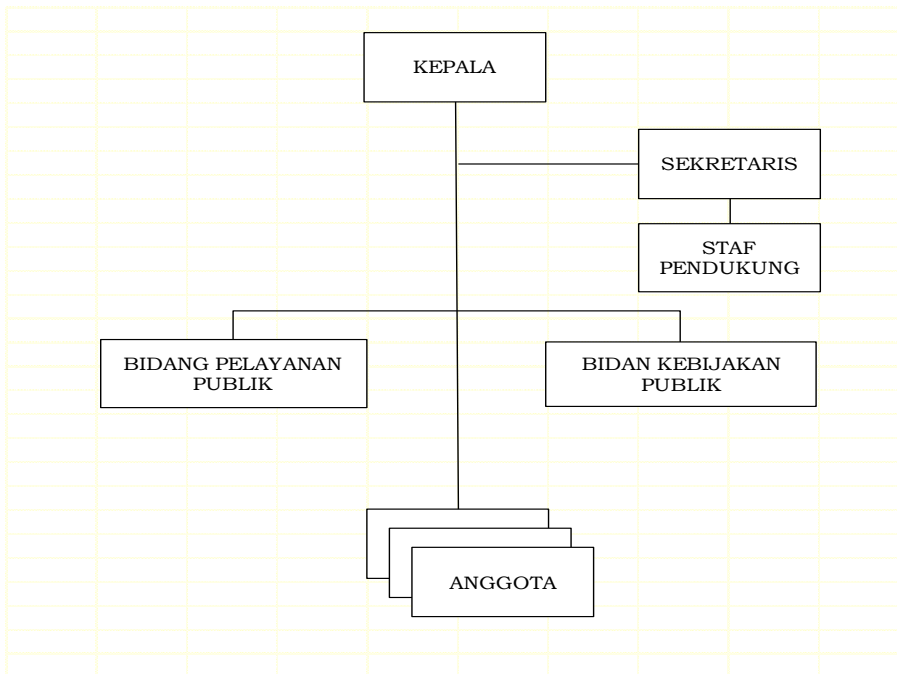
BERITA DAERAH KABUPATEN BULUNGAN TAHUN 2014 NOMOR 08

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

Sulistia Widarti, SH
Pembina / IVa
Nip.196509301998032001

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI BULUNGAN
NOMOR 08 TAHUN 2014
TENTANG
PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN
PENANGANAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BULUNGAN

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI UNIT LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
KABUPATEN BULUNGAN**



BUPATI BULUNGAN,

ttd.

BUDIMAN ARIFIN

**Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,**

**Sulistia Widarti, SH
Pembina / IVa
Nip.196509301998032001**

LAMPIRAN II
 PERATURAN BUPATI BULUNGAN
 NOMOR 08 TAHUN 2014
 TENTANG
 PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN
 PENANGANAN PENGADUAN DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KABUPATEN BULUNGAN

1. PELAYANAN PENGADUAN MELALUI NON ELEKTRONIK

| | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|--|---|
| | 1 | 2 |
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan dengan mengisi identitas yang benar 2. Menyertakan alat bukti |
| 3. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu menyampaikan pengaduan kepada Pandu melalui Sekretariat dengan mengisi formulir yang disediakan 2. Administrator Pandu menyampaikan pengaduan melalui website kepada Badan Publik terkait untuk menjawab pangaduan 3. Admin Badan Publik menyampaikan berkas pengaduan kepada Kepala Badan Publik 4. Kepala Badan Publik memberikan jawaban pengaduan kepada Admin Badan Publik 5. Admin Badan Publik menyampaikan jawaban ke Administrator Pandu 6. Administrator Pandu menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengadu dan mengunggah di Website Pandu. |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 3 Hari Kerja |
| 5. | Biaya/tarif | Tidak ada tarif pelayanan |
| 6. | Produk pelayanan | Jawaban pengaduan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Sekretariat 2. Komputer 3. Printer dan Scanner 4. Jaringan Internet |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. PNS / Swasta 2. Mempunyai kemampuan di bidang administrasi 3. Mempunyai kemampuan di bidang elektronik |
| 9. | Pengawasan internal | Sekretaris Daerah |
| 10. | Penanganan | Melalui Layanan Pandu |

| | | |
|-----|---|--|
| | pengaduan, saran, dan masukan | |
| 11. | Jumlah pelaksana | 2 orang atau lebih |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Security |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Setiap 3 bulan sekali |

2. PELAYANAN PENGADUAN MELALUI WEBSITE

| | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| | 1 | 2 |
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir elektronik di website dengan mengisi identitas yang benar 2. Menyertakan alat bukti sebagai penguat pengaduan berupa gambar dengan ukuran berkas maksimal 1 Mb berformat .jpg |
| 3. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu menyampaikan pengaduan kepada Pandu melalui Website Resmi Pandu dengan mengisi formulir yang disediakan 2. Sekretaris Pandu menyampaikan pengaduan kepada Administrator Pandu melalui Website untuk disampaikan kepada Badan Publik terkait untuk menjawab pangaduan 3. Admin Badan Publik menyampaikan berkas pengaduan kepada Kepala Badan Publik 4. Kepala Badan Publik memberikan jawaban pengaduan kepada Admin Badan Publik 5. Admin Badan Publik menyampaikan jawaban ke Administrator Pandu 6. Administrator Pandu menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengadu dengan mengunggah di Website Resmi Pandu |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 3 Hari Kerja |
| 5. | Biaya/tarif | Tidak ada tarif pelayanan |
| 6. | Produk pelayanan | Jawaban pengaduan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Sekretariat 2. Komputer 3. Printer dan Scanner 4. Jaringan Internet |

| | | |
|-----|---|---|
| 8. | Kompetensi Pelaksana | 1. PNS / Swasta 2. Mempunyai kemampuan di bidang administrasi 3. Mempunyai kemampuan di bidang elektronik |
| 9. | Pengawasan internal | Sekretaris Daerah |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Melalui Layanan Pandu |
| 11. | Jumlah pelaksana | 2 orang atau lebih |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Security |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Setiap 3 bulan sekali |

3. PELAYANAN PENGADUAN MELALUI SMS

| | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| | 1 | 2 |
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. Menyampaikan pengaduan melalui SMS dengan mengisi identitas yang benar dengan format PANDU_Nama Lengkap Sesuai KTP_Nomor KTP_Alamat Pengadu_Isi Pengaduan |
| 3. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Pengadu menyampaikan pengaduan kepada Pandu melalui SMS dengan mengisi Identitas dan Isi pengaduan secara benar. 2. Sekretaris Pandu menyampaikan pengaduan kepada Administrator Pandu melalui Web Site untuk disampaikan kepada Badan Publik terkait untuk menjawab pangaduan 3. Admin Badan Publik menyampaikan berkas pengaduan kepada Kepala Badan Publik 4. Kepala Badan Publik memberikan jawaban pengaduan kepada Admin Badan Publik 5. Admin Badan Publik menyampaikan jawaban ke Administrator Pandu 6. Administrator Pandu menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengadu melalui SMS dan mengunggah pengduan dan jawaban di Website Resmi Pandu |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 3 Hari Kerja |
| 5. | Biaya/tarif | Tidak ada tarif pelayanan |

| | | |
|------------|---|---|
| 6. | Produk pelayanan | Jawaban pengaduan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Ruang Sekretariat 2. Komputer 3. Printer dan Scanner 4. Jaringan Internet |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | 1. PNS / Swasta 2. Mempunyai kemampuan di bidang administrasi 3. Mempunyai kemampuan di bidang elektronik |
| 9. | Pengawasan internal | Sekretaris Daerah |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Melalui Pandu |
| 11. | Jumlah pelaksana | 2 orang atau lebih |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Security |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Setiap 3 bulan sekali |

BUPATI BULUNGAN,

ttd.

BUDIMAN ARIFIN

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

Sulistia Widarti, SH
Pembina / IVa
Nip.196509301998032001