



BUPATI PURBALINGGA  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI PURBALINGGA  
NOMOR 20 TAHUN 2020

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI PURBALINGGA NOMOR 90 TAHUN  
2018 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MELALUI APLIKASI MATURBUP.PURBALINGGAKAB.GO.ID

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PURBALINGGA,

- Menimbang : a. bahwa dengan adanya dinamika perkembangan aplikasi berbasis android dan iOS dan adanya aplikasi sejenis yang dikelola Pemerintah Daerah Lainnya, Provinsi, dan Pemerintah Pusat, perlu menerapkan perkembangan tersebut ke dalam pengelolaan aplikasi Matur Bupati.
- b. bahwa berdasarkan perkembangan tersebut, maka perlu mengubah Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *maturbup.purbalinggakab.go.id*;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *maturbup.purbalinggakab.go.id*;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. 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);
6. 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); yang telah diubah dengan Undang - Undang 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;
7. 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)
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

12. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purbalingga (Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 30);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
16. 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);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI PURBALINGGA NOMOR 90 TAHUN 2018 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI MATURBUP.PURBALINGGAKAB.GO.ID.**

**Pasal I**

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *maturbup.purbalinggakab.go.id* (Berita Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2018 Nomor 90), diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 angka 8 dihapus, angka 14, angka 6, dan angka 24 diubah, diantara angka 16 dan 17 disisipkan 2 (dua) angka yakni angka 16A dan angka 16B, sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut:

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Purbalingga.
2. Bupati adalah Bupati Purbalingga.

3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
4. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga.
7. Komunikasi adalah penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lain melalui media perantara yang bersifat elektronik maupun non elektronik.
8. Dihapus.
9. Informatika adalah pemanfaatan perangkat-perangkat berkemampuan komputasi dalam pengelolaan informasi, termasuk dalam pemrosesan, pengarsipan dan penyebaran informasi.
10. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang selanjutnya disingkat TIK adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi serta komunikasi.
11. Perangkat keras adalah adalah peralatan fisik dari rangkaian sistem dan jaringan komputer.
12. Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
13. 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 penyelenggaraan pelayanan publik.
14. Aplikasi Media Aspirasi dan Tanya Jawab Untuk Rakyat yang selanjutnya disingkat MATUR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis website, android, dan iOS untuk pengawasan kinerja pemerintah.
15. Matur Bupati adalah Sarana Pengaduan Masyarakat Kabupaten Purbalingga atas pelayanan publik yang disampaikan secara *Online*.
16. Website adalah kumpulan dari berbagai macam halaman situs, yang terangkum didalam sebuah domain atau juga subdomain.
- 16A. Android adalah sebuah sistem operasi yang berbasis kernel *Linux* dan berbagai perangkat lunak open source lainnya serta biasa digunakan untuk perangkat lunak layar sentuh seperti *smartphone* dan tablet.
- 16B. iOS adalah sistem operasi perangkat keras dari *Apple*, yang dibuat oleh *iPhone*, *iPod touch*, dan *Apple TV*.

17. Pengaduan masyarakat 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 prosedur oleh penyelenggara.
  18. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat adalah tahapan-tahapan yang meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan pelaporan.
  19. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku.
  20. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan informasi mengenai keberadaan identifikasi terlapor, yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok, maupun institusional apabila mungkin termasuk pelayanan publik.
  21. Klarifikasi adalah proses tindak lanjut atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan pada proporsi yang sebenarnya kepada terlapor.
  22. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari Bupati kepada Perangkat Daerah dan/atau terlapor untuk diproses.
  23. Pelapor adalah individu, kelompok masyarakat atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Bupati dan Perangkat Daerah/ Badan Usaha Milik Daerah terkait.
  24. Penerima Pengaduan adalah Perangkat Daerah/Badan Usaha Milik Daerah yang diadukan oleh pelapor.
  25. Status selesai adalah apabila Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
  26. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
2. Di antara BAB II dan BAB III disisipkan 1 (satu) BAB yakni BAB IIA, dan ditambahkan Pasal 2A, sehingga berbunyi sebagai berikut:

## BAB IIA RUANG LINGKUP

### Pasal 2A

- (1) Ruang Lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Matur Bupati terdiri dari:
  - a. media Matur Bupati melalui website *maturbup.purbalingga.go.id*;
  - b. media Matur Bupati melalui aplikasi berbasis Android dan iOS; dan
  - c. media *online* lainnya.
- (2) Aplikasi Matur Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diintegrasikan dengan aplikasi lainnya yang sejenis baik di tingkat Kabupaten, Provinsi, dan Pusat.

3. Ketentuan Pasal 7 ayat (4) diubah, sehingga Pasal 7 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 7

- (1) Penyelesaian laporan pengaduan oleh Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
  - (2) Admin Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah menyusun tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat.
  - (3) Tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan.
  - (4) Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pelapor melalui aplikasi Matur Bupati melalui kolom balasan.
  - (5) Admin Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya.
  - (6) Penyelesaian pengaduan dapat lebih dari 10 (sepuluh) hari kerja apabila terjadi gangguan hardware dan koneksi jaringan internet yang diakibatkan karena *force majeure* yang tidak dapat dihindarkan.
4. Ketentuan Pasal 9 ayat (1) dan ayat (2) diubah, sehingga Pasal 9 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 9

- (1) Hasil pengaduan wajib dilaporkan oleh Dinas Kepada Bupati.
  - (2) Hasil Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kategori pengaduan, jumlah pengaduan, dan tindak lanjut pengaduan.
  - (3) Hasil monitoring dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Ketentuan Pasal 11 diubah, sehingga Pasal 11 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 11

Pembiayaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Matur Bupati dibebankan pada Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kabupaten Purbalingga dan Sumber lain yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. Pasal 12 dihapus.

Pasal II

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Purbalingga  
pada tanggal 14 Februari 2020  
BUPATI PURBALINGGA,



DYAH HAYUNING PRATIWI

Diundangkan di Purbalingga  
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PURBALINGGA



WAHYU KONTARDI

BERITA DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA TAHUN 2020 NOMOR