



BUPATI HULU SUNGAI SELATAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN BUPATI HULU SUNGAI SELATAN
NOMOR 15 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN DALAM
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI HULU SUNGAI SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dipandang perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4839);

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 Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
12. 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);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);

14. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 12);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN DALAM SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Kepala Daerah yang selanjutnya disebut Bupati adalah Bupati Hulu Sungai Selatan.
4. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian ketentuan tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
6. Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat Kepala SKPD adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
7. Admin Nasional adalah Admin Nasional untuk Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
8. Pejabat Penghubung adalah Pejabat Penghubung pada Satuan Kerja Perangkat Daerah.
9. Tim Admin Kabupaten adalah Tim Admin Kabupaten untuk Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
10. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang dikelola Pemerintah Pusat.
11. 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.

12. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
14. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara.
15. Penyelenggara Pelayanan Publik 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.

BAB II

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN DALAM SP4N PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Pasal 2

Pengadu membuat laporan aduan dan laporan tayang melalui SP4N.

Pasal 3

Tim Admin Kabupaten melakukan telaahan laporan :

- a. Bila tidak perlu ditanggapi akan diarsipkan;
- b. Bila tidak lengkap akan disimpan dan diklarifikasi ke Pengadu;
- c. Bila tidak sesuai kewenangan kabupaten, maka diarahkan ke Admin Lembaga/Instansi yang berwenang; dan
- d. Bila lengkap didisposisi ke Pejabat Penghubung yang berwenang.

Pasal 4

Pejabat Penghubung menerima disposisi, menuliskan tanggapan awal di sistem kemudian menyampaikan ke Kepala SKPD.

Pasal 5

Kepala SKPD menelaah laporan :

- a. Bila tidak sesuai kewenangan SKPD dikembalikan ke Tim Admin Kabupaten melalui Pejabat Penghubung; atau
- b. Bila sesuai maka laporan ditindaklanjuti dan hasilnya disampaikan ke Pejabat Penghubung.

Pasal 6

- (1) Pejabat Penghubung mengembalikan laporan ke Tim Admin Kabupaten apabila tidak sesuai kewenangan SKPD;
- (2) Pejabat Penghubung menuliskan di sistem hasil tindaklanjut dari laporan pengaduan.

Pasal 7

- (1) Tim Admin Kabupaten mengarsipkan laporan yang tidak perlu ditanggapi.
- (2) Tim Admin Kabupaten melakukan pemantauan dalam sistem hasil tindaklanjut yang dituliskan Pejabat Penghubung.

BAB III TATA KERJA

Pasal 8

- (1) Setiap pelaksana yang terlibat di dalam pelaksanaan SOP Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan wajib membangun komitmen tinggi untuk mendukung pelaksanaannya;
- (2) Setiap pelaksana yang terlibat di dalam pelaksanaan SOP Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan, wajib mengembangkan koordinasi dan kerjasama maksimal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik;
- (3) Setiap pelaksana yang terlibat di dalam pelaksanaan SOP Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan, wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam pelaksanaan tugas.

BAB IV SARANA DAN PRASARANA

Pasal 9

- (1) Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas pelaksanaan SOP Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dapat disediakan sarana dan prasarana pendukung kegiatan sesuai dengan kebutuhan;
- (2) Sarana dan prasarana pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dioperasikan secara khusus dalam Pelayanan Pengaduan dalam SP4N pada lingkup Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan secara efisien, efektif dan tepat waktu sesuai dengan standar waktu maksimal untuk setiap kegiatan maupun keseluruhan waktu pelayanan.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kandangan
pada tanggal 18 April 2019

BUPATI HULU SUNGAI SELATAN,

TTD

ACHMAD FIKRY

Diundangkan di Kandangan
pada tanggal 18 April 2019

Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN,

TTD

HUBRIANSYAH


BERITA DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN
TAHUN 2019 NOMOR 15







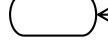
Salinan sesuai dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum dan Perundang-Undangan,



SETDA
HULU SUNGAI SELATAN
ZAINI FAHRI
NIP. 19690314 199503 1 002

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI HULU SUNGAI SELATAN
NOMOR 15 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN
PENGADUAN DALAM SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PEMERINTAH KABUPATEN
HULU SUNGAI SELATAN

 SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH (SKPD)	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
INSPEKTORAT	Disahkan Oleh	Bupati Hulu Sungai Selatan
	Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan
Dasar Hukum :		Kualifikasi Pelaksana :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 4. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.		1. Memahami dengan baik setiap tahapan kegiatan. 2. Memiliki disiplin dan integritas dalam melaksanakan pekerjaan. 3. Memiliki komitmen yang kuat dalam menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan.
Keterkaitan :		Peralatan / Perlengkapan :
		1. Perangkat Komputer dan akses internet; 2. Printer; 3. Alat Tulis Kantor.
Peringatan :		Pencatatan dan Pendataan :
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam proses Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N di Kabupaten Hulu Sungai Selatan		1. Laporan lengkap (detil dan data pendukung) 2. Berita acara tindak lanjut pengaduan 3. Pencatatan dan data penanganan laporan 4. Statistik kinerja pengelolaan pengaduan dan penyelesaian pengaduan

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Tim Admin Kabupaten	Admin Lembaga/ Instansi	Pejabat Penghubung	Kepala SKPD	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Laporan tayang melalui SP4N.						Data laporan		Data laporan	
2	Melakukan telaahan laporan : a. Bila tidak perlu ditanggapi akan di arsipkan; b. Bila tidak lengkap akan disimpan dan diklarifikasi ke Pengadu; c. Bila tidak sesuai kewenangan kabupaten, maka diarahkan ke Admin Lembaga/Instansi yang berwenang; d. Bila lengkap didisposisi ke Pejabat Penghubung yang berwenang.	untuk diklarifikasi		untuk disposisi ulang			Data laporan	2 hari	Status Laporan	
3	Menerima disposisi, menuliskan tanggapan awal di sistem kemudian menyampaikan ke Kepala SKPD			diteruskan			Disposisi dan data Laporan	3 hari	Disposisi dan data Laporan	
4	Menelaah laporan : a. Bila tidak sesuai kewenangan SKPD dikembalikan ke Tim Admin Kabupaten melalui Pejabat Penghubung; atau b. Bila sesuai maka laporan ditindaklanjuti dan hasilnya disampaikan ke Pejabat Penghubung.				untuk dikembalikan		Disposisi dan data Laporan	7 hari / 14 hari / 60 hari	Hasil tindaklanjut	7 hari kategori ringan, 14 hari kategori sedang, 60 hari kategori berat
5	a. Mengembalikan laporan ke Tim Admin Kabupaten apabila tidak sesuai kewenangan SKPD; b. Menuliskan di sistem hasil tindaklanjut dari laporan pengaduan.			dikembalikan		untuk diteruskan	Hasil tindaklanjut	30 menit	Inputan Hasil tindaklanjut	
6	a. Mengarsipkan laporan yang tidak perlu ditanggapi; b. Melakukan pemantauan dalam sistem hasil tindaklanjut yang dituliskan Pejabat Penghubung				diteruskan		Inputan Hasil tindaklanjut	10 menit	Pantauan hasil tindaklanjut	

BUPATI HULU SUNGAI SELATAN,

TTD

ACHMAD FIKRY