



BUPATI KAYONG UTARA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI KAYONG UTARA
NOMOR 79 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE*
RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KAYONG UTARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 37 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengatur pedoman pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Kayong Utara;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kayong Utara di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4682);
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 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 dan yang terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2012 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 80);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 129) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2020 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 182);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kayong Utara.

2. 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.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Kayong Utara.
4. Bupati adalah Bupati Kayong Utara.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kayong Utara.
7. Sekretariat Daerah adalah Perangkat Daerah yang merupakan unsur pembantu Bupati yang melaksanakan fungsi penyusunan kebijakan dan pengkoordinasian pelaksanaan tugas dinas daerah dan badan daerah.
8. Inspektorat Daerah adalah Perangkat Daerah yang merupakan unsur pelaksana fungsi pengawasan.
9. Unit kerja adalah Satuan Perangkat Daerah pada lingkup Pemerintah Daerah.
10. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
11. 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.
12. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah dan unit kerja.

13. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
15. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
16. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan publik.
17. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
18. Pengadu dengan kebutuhan khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (*disable citizen*), antara lain tuna netra, tuna rungu, dan tuna daksa.
19. 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.
20. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
21. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
22. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi

dalam pengelolaan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola oleh Pemerintah Pusat.

23. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
24. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan baik secara lisan, tertulis, *short message service* (sms), media cetak, media elektronik, maupun media lainnya untuk memudahkan pengadu maupun pengelola pengaduan di dalam penanganan pengaduan.
25. Media sosial adalah media *online* yang mendukung interaksi sosial dan media sosial menggunakan teknologi berbasis *website* yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif.
26. Situs web (*website*) adalah sebuah sistem informasi dimana bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain dipresentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut *browser*.
27. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, menyebarkan Informasi Elektronik.
28. Teknologi Informasi Komunikasi yang selanjutnya disingkat TIK adalah teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, penyebaran, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian informasi.
29. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah rencana keuangan tahunan Pemerintahan Daerah yang dibahas dan disetujui oleh Pemerintah Daerah dan DPRD serta ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
30. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disebut APIP adalah instansi Pemerintah atau Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pengawasan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pedoman pengelolaan SP4N-LAPOR! dimaksudkan untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada Penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.

Pasal 3

Pedoman pengelolaan SP4N-LAPOR! bertujuan agar:

- a. penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- b. penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
- c. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pengaduan masyarakat;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik; dan
- f. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bagian Kedua

Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.

- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, tenaga kependidikan, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah, unit kerja yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

- (1) Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah, unit kerja yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau APBD;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan

- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 7

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

KELEMBAGAAN DAN SARANA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Struktur Organisasi

Pasal 8

- (1) Bupati membentuk tim koordinasi pengelolaan SP4N-LAPOR! yang bertujuan untuk memastikan adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan pengaduan dan memastikan pengaduan dapat terselesaikan dalam kurun waktu singkat.
- (2) Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
 - a. Tim Pengarah/Pembina;
 - b. Tim Pengelola Penanganan Pengaduan;

- c. Pejabat Penghubung pada unit kerja; dan
 - d. Admin Pengelola tingkat kabupaten dan Admin Pengelola pada Perangkat Daerah/unit kerja.
- (3) Tim koordinasi pengelolaan SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Dalam melaksanakan tugasnya, tim koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

Bagian Kedua

Pelaksanaan Pengaduan oleh Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Tim Pengarah atau pejabat yang diberi wewenang wajib menugaskan pejabat/pegawai atau Perangkat Daerah untuk melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Tim Pengelola Penanganan Pengaduan dan selanjutnya diteruskan kepada pengelola pengaduan pada Perangkat Daerah/unit kerja.
- (3) Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), mempunyai fungsi:
- a. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
 - b. memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan; dan
 - c. menyarankan tindak lanjut kepada pemimpin penyelenggara sesuai ketentuan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Kode Etik Penyelenggara

Pasal 10

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun atas pelayanan yang telah diberikan; dan
- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Keempat
Sarana Prasarana Pengaduan

Pasal 11

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang disediakan agar memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (3) Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa:
 - a. tempat/ruangan;
 - b. kotak pengaduan;
 - c. formulir pengaduan dan alat tulis; dan
 - d. perangkat TIK.

Pasal 12

Pemerintah Daerah menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, meliputi:

- a. *website* (www.lapor.go.id); dan/atau
- b. media sosial yang terhubung pada aplikasi sistem pengaduan.

BAB IV TATA KERJA PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Penerimaan Pengaduan

Pasal 13

- (1) Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi SP4N-LAPOR! oleh pengelola pengaduan Pemerintah Daerah yang disampaikan melalui:
 - a. lisan atau pengaduan secara langsung kepada penyelenggara;
 - b. situs web/*website* <https://lapor.go.id>;
 - c. aplikasi *mobile Android* dan *iOS*: SP4N-LAPOR!
 - d. kanal pengaduan instansi yang telah diintegrasikan ke dalam <https://lapor.go.id>; dan/atau
 - e. pengaduan melalui surat dapat dientri ke dalam <https://lapor.go.id> oleh penyelenggara.
- (2) Tahapan penerimaan pengaduan langsung kepada penyelenggara meliputi:
 - a. pengelola menerima pengadu di tempat penyelenggara;
 - b. identitas pengadu dijamin kerahasiaannya;
 - c. pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu dan mencatat substansi pengaduan;
 - d. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan dan apabila substansi pengaduan diluar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada pengadu;
 - e. Dalam hal substansi pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf d sudah sesuai dengan kewenangan penyelenggara, maka pengadu akan diarahkan untuk menggunakan aplikasi SP4N LAPOR!; dan/atau

- f. Dalam hal karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/ atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.

Bagian Kedua

Telaah Awal dan Klasifikasi Pengaduan

Pasal 14

- (1) Pada saat pengaduan diterima, Pengelola melakukan penelaahan awal laporan yaitu:
 - a. mengklasifikasikan laporan;
 - b. menunda (*pending*) laporan jika masih diperlukan informasi tambahan; dan
 - c. menyimpan dan mengarsipkan apabila laporan tidak perlu diteruskan.
- (2) Laporan yang termasuk dalam kategori Pengaduan ditelaah untuk melihat kelengkapan dengan kriteria:
 - a. identitas pengadu yang terdiri atas nama, alamat lengkap dan nomor kontak yang dapat dihubungi;
 - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - c. tempat, waktu penyampaian. jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan, dan laporan dinyatakan dalam status tertunda atau *pending*.
- (3) Jika dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan, maka pengaduan dapat langsung diarsipkan.
- (4) Laporan dan pengaduan yang disampaikan kepada SP4N-LAPOR! meliputi:
 - a. laporan berupa apresiasi, aspirasi, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. laporan bukan berupa pengaduan dan merupakan permintaan informasi dan keluhan;
 - c. laporan bersifat pengaduan, antara lain terdiri dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah dan maladministrasi; dan/atau
 - d. laporan bersifat pengaduan yang ditangani oleh lembaga yang memiliki kewenangan khusus, jenis laporan ini memenuhi syarat untuk

digolongkan sebagai pengaduan tetapi dinilai lebih tepat untuk dilaporkan kepada lembaga yang berwenang.

Bagian Ketiga
Penyaluran dan Tindak Lanjut Pengaduan

Pasal 15

- (1) Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh pengelola, maka pengaduan dapat disalurkan kepada Perangkat Daerah/unit kerja terlapor.
- (2) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Pengelola Pengaduan harus disalurkan kepada pejabat penghubung pada unit kerja yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari terhitung sejak pengaduan diterima.
- (3) Dalam hal terjadi kekeliruan dalam penyaluran pengaduan, maka penyelenggara layanan publik dapat mengembalikan aduan tersebut kepada Pengelola Pengaduan untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat.
- (4) Penyaluran pengaduan dapat dilakukan ke lebih dari satu penyelenggara layanan, dalam hal demikian penyelenggara layanan yang terkait, akan menerima semua pemberitahuan dari sistem terkait proses dan status.
- (5) Pengelola menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada Pelapor segera, setelah Pengelola menerima informasi status pengaduan dari unit kerja Penyelenggara.
- (6) Pengelola bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan.
- (7) Respon dan informasi status pengaduan dianjurkan untuk disusun sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengadu dan pengaduan.

Bagian Keempat
Penyelesaian Laporan Pengaduan

Pasal 16

- (1) Penyelenggara yang berwenang bertanggung jawab atas penyelesaian pengaduan.
- (2) Penyelesaian atau solusi yang diambil mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap unit kerja penerima pengaduan untuk memperoleh keterangan, bukti fisik, bukti dokumen atau bukti lainnya mengenai kebenaran suatu laporan.
- (3) Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan.
- (4) Solusi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara.
- (5) Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.
- (7) Penyelesaian pengaduan kepada pengadu dilakukan dengan cermat, cepat dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni:
 - a. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan;
 - b. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
 - c. 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan.
- (8) Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui SP4N-LAPOR!, apabila pengadu menyatakan puas atas hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pengelola dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke Perangkat Daerah yang membidangi pengawasan/APIP.

Bagian Kelima

Penyelesaian Pengaduan Melibatkan Lebih Dari 1 (satu) Perangkat Daerah atau Unit Kerja

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah atau unit kerja lain dalam menyelesaikan pengaduan apabila substansi pengaduan memerlukan arahan dan jawaban dari Perangkat Daerah atau unit kerja lain.
- (2) Dalam hal menjawab pengaduan, penyelenggara berkoordinasi dengan Tim Koordinasi koordinasi pengelolaan SP4N-LAPOR!

Bagian Keenam

Pedoman Perilaku Pengelola Pengaduan

Pasal 18

- (1) Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan berintegritas, cepat, sederhana dan memberikan penyelesaian ketika menyampaikan aspirasi, permintaan informasi, keluhan dan pengaduan.
- (2) Dalam memberikan layanan pengaduan Pengelola pengaduan wajib berperilaku:
 - a. empati, hormat dan santun;
 - b. tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - c. cepat, tepat, terbuka, adil dan tidak diskriminatif;
 - d. transparan dalam memberikan penjelasan;
 - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi; dan
 - f. memperhatikan pengadu dari kelompok rentan dan pengadu dengan berkebutuhan khusus.
- (3) Pengelola Pengaduan dilarang menggunakan fasilitas, sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok.
- (4) Pengelola Pengaduan tidak diperbolehkan memungut biaya dan menerima imbalan dari pengadu dalam bentuk apapun pada saat melaksanakan tugasnya.

BAB V
PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu
Pelaporan

Pasal 19

- (1) Tim Koordinasi pengelolaan SP4N-LAPOR! wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Bupati.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

Bagian Kedua
Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 20

- (1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan mengenai jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Tim Koordinasi pengelolaan SP4N-LAPOR! untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VI
PEMBIAYAAN

Pasal 21

Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan bersumber dari:

- a. APBD; dan/atau
- b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 22

- (1) Penyelenggara dan Pengelola Pengaduan yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, Pasal 11 ayat (1), Pasal 16 ayat (1), ayat (5), ayat (6), ayat (7) dan Pasal 18 ayat (2) dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa:
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 23

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sukadana
pada tanggal 21 Desember 2021

BUPATI KAYONG UTARA,

TTD

CITRA DUANI

Diundangkan di Sukadana
pada tanggal 21 Desember 2021
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAYONG UTARA,

TTD

HILARIA YUSNANI

BERITA DAERAH KABUPATEN KAYONG UTARA TAHUN 2021 NOMOR 79

