



BUPATI KAYONG UTARA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI KAYONG UTARA  
NOMOR 80 TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE  
RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KAYONG UTARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan efektifitas dan akuntabilitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kayong Utara;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui 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 92 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 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA.

Pasal 1

Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pemerintah Kabupaten Kayong Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 2

Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 merupakan pedoman/acuan bagi Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kayong Utara dalam menindaklanjuti setiap laporan/pengaduan/aspirasi masyarakat yang masuk melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Pasal 3

Pengesahan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 dilaksanakan oleh Pejabat Sekretaris Daerah Kabupaten Kayong Utara

Pasal 4

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 80



LAMPIRAN  
 PERATURAN BUPATI KAYONG UTARA  
 NOMOR TAHUN 2021  
 TENTANG  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN  
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN ASPIRASI  
 DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA

 PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA <b>SEKRETARIAT DAERAH</b> <b>BAGIAN ORGANISASI</b>  <b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</b>	<b>Nomor SOP</b>	:	
	<b>Tanggal Pembuatan</b>	:	
	<b>Tanggal Revisi</b>	:	
	<b>Tanggal Efektif</b>	:	
	<b>Disahkan Oleh</b>	:	<b>SEKRETARIS DAERAH</b> <b>KABUPATEN KAYONG UTARA</b>  Dra. HILARIA YUSNANI NIP. 19630518 198403 2 010
	<b>Nama SOP</b>	:	<b>Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR</b>
<b>Dasar Hukum :</b> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik  3. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 4. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang <i>Road Map</i> Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024  <b>Keterkaitan :</b> 1. SOP Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>		
	1. Memiliki Kemampuan Mengidentifikasi dan analisis terkait persoalan yang ada 2. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan internet 3. Memiliki tingkat ketelitian yang baik 4. Memiliki Kemampuan terkait penanganan pengaduan 5. Memiliki kemampuan bekerja tepat waktu 6. Memiliki Kemampuan berkomunikasi dan dapat bekerja dalam tim		
	<b>Peralatan/Perlengkapan :</b>		
	1 Komputer, Printer 2 ATK 3 Peraturan Perundang-undangan 4 Jaringan Internet		
<b>Peringatan :</b> 1. Pengaduan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan dengan baik	<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>		
	1. <i>Disimpan dalam bentuk File Softcopy dan hardcopy</i>		

**SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR**

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengelola Penanganan Pengaduan	Pejabat Penghubung	Bidang Teknis Instansi	Tim Monev Inspektorat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR					Akses Internet	10 Menit	Pengaduan yang Masuk	
2	Menelaah dan mengklasifikasikan pengaduan yang masuk					Akses Internet	5 Menit	Klasifikasi Pengaduan	
3	Menyalurkan pengaduan kepada Pejabat Penghubung untuk ditindaklanjuti					Disposisi	5 Menit	Disposisi	
4	Menindaklanjuti pengaduan dan menyampaikannya kepada Bidang Teknis untuk dianalisis dan dilakukan penanganan pengaduan					Akses Internet	15 Menit	Dokumen tindak lanjut	
5	Menangani pengaduan dan melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada pejabat penghubung untuk proses pengarsipan					Dokumen tindak lanjut	1 Hari	Kajian Penanganan Pengaduan	
6	Melakukan pelaporan kepada Tim Monev Inspektorat selaku pengawas pengaduan untuk dilakukan monitoring dan evaluasi					Kajian Penanganan Pengaduan	15 Menit	Laporan Hasil Penanganan Pengaduan	SOP Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR
7	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan					Laporan Hasil Penanganan Pengaduan	60 Menit	Laporan Hasil Evaluasi	