



BUPATI NGADA  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

PERATURAN BUPATI NGADA  
NOMOR 25 TAHUN 2021  
TENTANG  
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NGADA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NGADA,

- Menimbang :
- a. bahwa sebagaimana amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan, masing-masing penyelenggara pelayanan publik harus memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara layanan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat;
  - b. bahwa salah satu syarat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap penyelenggara layanan wajib membuat mekanisme pengelolaan penanganan pengaduan dari masyarakat penerima layanan;
  - c. bahwa pemberian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat-Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngada dengan Peraturan Bupati;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati Ngada tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngada;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
  2. 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);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  5. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
  7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 675);
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
  11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
  12. Peraturan Daerah Kabupaten Ngada Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ngada Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Ngada Nomor 11) sebagaimana telah diubah beberapakali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ngada Nomor 8, Tahun 2019 tentang

Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ngada Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ngada Tahun 2019 Nomor 8 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Ngada Nomor 5);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NGADA.

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Ngada.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Ngada.
3. Bupati adalah Bupati Ngada.
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Ngada.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Ngada.
6. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Ngada.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikas dan Informatika Kabupaten Ngada.
8. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan adalah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada.
9. Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut PD adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten.
10. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ngada.
11. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut UPT adalah Unit Pelaksana Teknis pada Dinas atau Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
12. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat-Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut LAPOR-SP4N adalah unit yang dibentuk sebagai penyelenggara pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngada.
13. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
14. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

15. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
16. Pengaduan bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung hambatan pelayanan, pelanggaran disiplin pegawai, mengakibatkan kerugian masyarakat/Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
17. Pengaduan tidak bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa kritik, saran yang konstruktif dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
18. Petugas pelaksana pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan pada LAPOR-SP4N, PD, BUMD dan UPT.
19. Penerima layanan adalah masyarakat selaku pengguna layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik .

BAB II  
ASAS, TUJUAN DAN KEDUDUKAN  
Pasal 2

(1) LAPOR-SP4N berasaskan:

- a. Kepastian Hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar Perangkat Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektifitas dan Efisiensi yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Objektivitas yaitu kegiatan penanganan aduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. Proporsional yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

(2) LAPOR-SP4N bertujuan:

- a. memfasilitasi pengaduan masyarakat;
- b. meningkatkan mutu pelayanan publik; dan

- c. mengelola pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi.
- (3) LAPOR-SP4N berkedudukan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada.

BAB III  
RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN  
Pasal 3

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan meliputi:

- a. Pelayanan penanganan pengaduan berkadar pengawasan yaitu:
  1. hambatan dalam pelayanan masyarakat; dan
  2. pelanggaran disiplin pegawai.
- b. Pelayanan penanganan pengaduan tidak berkadar pengawasan yaitu:
  1. kritik;
  2. saran; dan/atau
  3. keluhan.

BAB IV  
TUGAS, FUNGSI DAN WEWENANG  
Pasal 4

- (1) LAPOR-SP4N mempunyai tugas menerima aduan, mengklarifikasi aduan, mengkonfirmasi aduan, melakukan mediasi, mempublikasikan aduan dan hasil penanganan pengaduan serta melaporkan hasil tugasnya kepada Bupati.
- (2) LAPOR-SP4N memiliki fungsi:
  - a. inventarisasi dan pengelolaan hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. koordinasi dengan Inspektorat/PD/BUMD/UPT dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
  - c. memonitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Daerah; dan
  - d. rekapitulasi hasil penanganan pengaduan LAPOR-SP4N/Inspektorat/PD/BUMD/UPT dan melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah kepada Bupati, baik secara periodik maupun insidental.
- (3) LAPOR-SP4N berwenang meminta keterangan dari penerima layanan selaku pelapor, pemberi layanan selaku terlapor maupun pihak terkait mengenai sesuatu pengaduan yang disampaikan.
- (4) Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang LAPOR-SP4N dibentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Tim Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat-Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB V  
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN  
Pasal 5

Pelayanan Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilaksanakan oleh LAPOR-SP4N.

Pasal 6

Selain dilaksanakan oleh LAPOR-SP4N, pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 juga dilaksanakan oleh:

- a. Inspektorat terhadap pelayanan pengaduan yang berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a; dan
- b. PD, BUMD dan UPT terhadap pelayanan penanganan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b.

Pasal 7

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, LAPOR-SP4N, Inspektorat, PD, BUMD dan UPT menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta menyusun standar operasional prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

BAB VI  
HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA PELAYANAN  
Pasal 8

(1) Penerima Layanan berhak:

- a. menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima;
- b. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- c. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

(2) Penerima Layanan wajib:

- a. mengisi formulir untuk pengaduan secara tertulis;
- b. memberikan identitas yang jelas meliputi nama, alamat, nomor KTP, atau identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan pada saat menyampaikan pengaduan; dan
- c. menyampaikan lokasi/tempat/identitas pelayanan publik/pemberi pelayanan publik serta mengisi materi aduan yang didukung dengan bukti untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

BAB VII  
SARANA PENGADUAN  
Pasal 9

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui sarana pengaduan:

- a. menyampaikan secara lisan yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana LAPOR-SP4N dan/atau petugas pelaksana pelayanan pada inpektorat/PD/BUMD/UPT;
- b. surat tertulis yang dialamatkan pada Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada Jalan Sukarno Hatta Nomor. 1 Kelurahan Ngedukelu Kecamatan Bajawa dan/atau inpektorat/PD/BUMD/UPT;
- c. website: [www.portal.ngadakab.go.id](http://www.portal.ngadakab.go.id);
- d. saluran langsung pada call center (0384) 2200555 ;
- e. sarana pengaduan berupa kotak pengaduan/telepon/fax/website yang disediakan oleh LAPOR - SP4N/Inspektorat/PD/BUMD/UPT; dan/atau
- f. sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

BAB VIII  
PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN  
Pasal 10

- (1) Ketua Tim Koordinasi Pengelola LAPOR-SP4N sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) menetapkan petugas pelaksana pelayanan pengaduan.
- (2) Inspektur/Kepala PD/Direktur BUMD/Kepala UPT selaku pelaksana penanganan pengaduan menetapkan petugas pelaksana pelayanan pengaduan pada masing-masing unit kerja.
- (3) Petugas pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) merupakan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 11

Petugas pelaksana pelayanan sebagai mana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) mempunyai tugas:

- a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima layanan melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
- b. melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
- c. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tidak lanjut dan penyelesaiannya;
- d. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
- e. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan; dan

- f. mengirim laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan baik secara periodik maupun insidental kepada pelaksana penanganan pengaduan dan/atau Ketua Tim Pengelola LAPOR-SP4N.

BAB IX  
TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN  
Pasal 12

- (1) Laporan pengaduan yang diterima oleh Petugas Pelaksana Pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1 x 12 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Dalam menyampaikan laporan pengaduan, penerima layanan wajib melengkapi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2).
- (3) Apabila terdapat kekurangan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2), penerima layanan wajib melengkapi kekurangan tersebut dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja.
- (4) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak dipenuhi, maka laporan pengaduan dianggap dicabut oleh penerima layanan dan tidak dapat diajukan kembali dengan alasan yang sama.
- (5) Untuk penanganan pengaduan oleh LAPOR-SP4N yang penyelesaiannya tidak memerlukan koordinasi dengan Inspektoran/PD/BUMD/UPT lain berlaku ketentuan:
  - a. paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, LAPOR-SP4N selaku penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan indentifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
  - b. paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, LAPOR-SP4N selaku penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.
- (6) Untuk penanganan pengaduan oleh LAPOR-SP4N yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi dengan Inpektorat/PD/BUMD/UPT lain berlaku ketentuan:
  - a. paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, LAPOR-SP4N selaku penyelenggara penanganan pelayanan pengaduan, penerima pengaduan harus melaksanakan indentifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
  - b. paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, LAPOR-SP4N selaku penyelenggara pelayanan penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.

- (7) Standar Operasional Prosedur penyelesaian pengaduan pada LAPOR-SP4N, ditetapkan oleh Ketua Tim Koordinasi Pengelola LAPOR-SP4N sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (8) Standar Operasional Prosedur penyelesaian pengaduan pada Inspektorat/PD/BUMD/UPT ditetapkan oleh Inspektur/Kepala PD/Direktur BUMD /Kepala UPT sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB X  
LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN  
Pasal 13

- (1) LAPOR-SP4N/Inspektorat/PD/BUMD/UPT menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bupati selambat-lambatnya pada tanggal 15 setiap bulannya.
- (3) Form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB XI  
KETENTUAN LAIN-LAIN  
Pasal 14

- (1) LAPOR-SP4N/Inspektorat/PD/BUMD/UPT selaku penyelenggara pelayanan mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan, standar operasional prosedur pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (2) Dalam keadaan tertentu penerima layanan selaku pelapor dapat dirahasiakan identitasnya.
- (3) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2), tidak memenuhi unsur etika, berbaur SARA (Suku, Agama, dan Ras) dan tidak dapat dipertanggungjawabkan.
- (4) LAPOR-SP4N/Inspektorat/PD/BUMD/UPT selaku penyelenggara pelayanan dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

BAB XII  
PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan  
Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ngada.

Ditetapkan di Bajawa  
pada tanggal 13 Juli 2021

h BUPATI NGADA, h  
d PARU ANDREAS

Diundangkan di Bajawa  
pada tanggal 13 Juli 2021  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NGADA, h

THEODOSIUS YOSEFUS NONO  
BERITA DAERAH KABUPATEN NGADA TAHUN 2021 NOMOR 25

LAMPIRAN:

PERATURAN BUPATI NGADA

NOMOR 25 TAHUN 2021

TANGGAL 13 JULI 2021

TENTANG LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NGADA

FORM REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN

UNIT KERJA : .....

BULAN : ..... TAHUN .....

No.	Tanggal Aduan Masuk	Uraian Aduan Masuk	Tanggal Jawaban Aduan	Uraian Jawaban Aduan	Keterangan

Bajawa, (tanggal, bulan, tahun)  
Inspektur/Kepala PD/Direktur  
BUMD, Kepala UPT

Nama  
Pangkat  
NIP.

h BUPATI NGADA, h  
  
a PARU ANDREAS