

BUPATI TANAH LAUT

PROVINSIKALIMANTASSELATAN

PERATURANBUPATITANAHLAUT
NOMOR 118 TAHUN2020

TENTANG

SISTEMPENGELOLAANPENGADUANPELAYANANPUBLIK
MELALULAYANANASPIRISIDANPENGADUANONLINERAKYAT (LAPOR)

DENGANRAHMATUHANYANGMAHAESA

BUPATITANAHLAUT,

Menimbang

- a. bahwa sebagai upaya meningkatkan kinerja layanan publik serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik maka perlu mengatur sistem pengelolaan pengaduan layanan publik dari para penggunajasa pelayanan;
- b. bahwa sebagai upaya meningkatkan keterpaduan dan efisiensi melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diperlukan Tata Kelola dan Manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pJsal67 ayat (3)Peraturan Presiden Nomor95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, menyebutkan bahwa keterpaduan Proses Bisnis pengaduan pelayanan publik diterapkan melalui integrasi layanan pengaduan berbasis elektronik bagi Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruc c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR);

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965

- Nomor 51, Tambahan Lembaran Negar, Republik Indonesia Nomor 2756) dengan mengubah 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 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
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 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah 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);
 6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara; aRepublik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

PERATURAN BUPATI TENTANG SISTEM PENGEWLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN NONLINE RAKYAT (LAPOR).

BABI
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tanah Laut.
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 Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Kepala Daerah yang selanjutnya disebut Bupati adalah Bupati Tanah Laut.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tanah Laut.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut.
7. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tanah Laut.
8. 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 pelayanan publik.
9. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Pimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.
10. Penanggung Jawab Pelayanan Publik adalah pimpinan kesekretariatan lembaga dan/atau pejabat yang langsung ditunjuk oleh pembina dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut 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.
12. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan,
14. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
15. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat LAPOR yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
16. Admin Nasional adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada Kementerian untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
17. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kementerian/Lembagadan Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Penanggung Jawab untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
18. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
19. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan yang selanjutnya disebut Admin UPP adalah pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas membantu peran pejabat penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit penyelenggara masing-masing.
20. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
21. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
22. 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.
23. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

24. 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 ataupun elektronik.
25. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disebut Sistem adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna.
26. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah serangkaian ketentuan tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.
27. Proses Bisnis adalah merupakan sekumpulan pekerjaan atau aktivitas yang terstruktur dan saling berkaitan untuk menyelesaikan suatu masalah atau untuk menghasilkan produk ataupun layanan (untuk meraih sebuah tujuan tertentu).

BAB II MAKSUDDANTUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk:

- a. mengatur sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara terpadu melalui mekanisme Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) dan
- b. memberikan Kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggarapelayanan publik dan masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk :

- a. agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- b. meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal dalam proses penyelenggaraan pemerintahan; dan
- c. mewujudkan integrasi, sinkronisasi, dan sinergi dalam penyelenggaraan SPBE.

BAB III PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

Pedoman SP4N melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BABIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pelaihari
pada tanggal 10 Mei 2020.

Diundangkan di Pelaihari
pada tanggal 10 Mei 2020.

H. DAHNIAL KIFLI

BERITA DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT TAHUN 2020 NOMOR 13

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI FANAH LAUT
 NOMOR 11 TAHUN 2020
 TANGGAL 17 W-1-2020

PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 MELALUI LAYANAN SPIRAS DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)

BAB I
 PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik yang diatur dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik.

Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan dari aspek kepentingan penerima layanan (*customers*). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual. Oleh karena itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan dalam suatu mekanisme tertentu.

B. MAKSUD

Pedoman ini dimaksudkan sebagai panduan dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

C. TUJUAN

Pedoman penyelenggaraan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional bertujuan agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini meliputi :

1. Kelembagaan.
2. Sumber Daya Manusia.
3. Kode Etik.
4. Pembiayaan dan Sarana Prasarana.
5. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
6. Pemantauan, Pelaporan dan Evaluasi.
7. Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*).
8. Pembinaan dan Pengawasan.
9. Keterhubungarr/Integrasi Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional.
10. Proses Bisnis Pengelolaan, Evaluasi, Pemantauan, dan Pemanfaatan Data SP4N-LAPOR!.

BAB II KELEMBAGAAN

Kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan Tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang mempunyai tugas:

1. Pembina:

- a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Tanah Laut yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran yang memadai; dan
- b. memberikan pembinaan, kebijakan, dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Tanah Laut.

2. Penanggung Jawab/Ketua:

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. memimpin, mengoordinasikan, memonitor, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota:

- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. merencanakan, menyinkronisasi, dan mengonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. melaksanakan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina atau Penanggung Jawab/Ketua; dan
- e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin:

- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Batuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;

- d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
- e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

5. Pejabat Penghubung :

- a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
- b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Batuan Kerja; dan
- d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara Satuan Kerja.

BAB III SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya manusia yang mengelola operasional SP4N-LAPOR terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan Tenaga lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengelolaan operasional SP4N-LAPOR meliputi fungsi:

- a. analisis pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat, dan memonitor tindak lanjut pengaduan;
- b. analisis sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan SP4N-LAPOR dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4N-LAPOR dan
- c. pengolahan data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.

SP4N-LAPOR dikelola secara berjenjang oleh :

- a. admin Nasional yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat nasional;
- b. admin Instansi/Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah; dan
- c. pejabat Penghubung yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi.

Jumlah pengelola baik secara fungsi dan jenjang pengelola dapat disediakan sesuai beban kerja.

BABIV
KODEETIK

A. Kewajiban dan larangan

1. Kewajiban

Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR wajib :

- a. menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
- b. melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- c. meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
- d. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan; dan
- e. dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola engaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

2. Larangan

Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR dilarang:

- a. menghentikan proses pengaduan;
- b. menyebarluaskan identitas pengadu;
- c. menyebarluaskan informasi dan dokumen; dan
- d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

3. Sanksi

Pimpinan Instansi secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V
PEMBIAYAAN, SARANA DAN PRASARANA

A. Pembiayaan

Pembina wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di instansi masing-masing yang terdiri dari pengembangan kapasitas SDM pengelola, sosialisasi publik, dan dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan.

B. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik

1. Pembina wajib menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
2. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan dengan memperhatikan kelompok *butuh* khusus.
3. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:
 - a. tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan formulir pengaduan dan alat tulis; dan
 - b. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!.

BAB VI

MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A. Penerimaan Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan melalui media berikut:

- a. aplikasi SP4N-LAPOR;
- b. SMS;
- c. media sosial;
- d. *website*;
- e. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! dan
- f. lainnya.

B. Prosedur pengelolaan pengaduan

Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel.

1. Telaah dan Verifikasi

- a. admin Nasional melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
 - 1) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - 2) merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan;
 - 3) mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
 - 4) melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
 - 5) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - 6) menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada Admin Instansij organisasi atau tidak;
 - 7) apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, pengaduan diteruskan kepada Admin instansij organisasi berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
 - 8) apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan danj atau direspon langsung oleh Admin Nasional;
 - 9) pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - 10) apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Nasional wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;

- 11) pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh] hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan; dan
- 12) melakukan input pengaduan secara lang ung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka, *call center*, dan sebagainya, kedalam aplikasi SP4N-LAPORL

b. admin Instansi/Organisasi melakukan telaah dan venfikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:

- 1) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung penga uan yang diterima;
- 2) merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan;
- 3) mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
- 4) melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
- 5) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
- 6) menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
- 7) apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- 8) apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan Zatau direspon langsung oleh AdminInstansi/Organisasi;
- 9) pengaduan yang memerlukan koordinasi le ih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memilikikewenangan terhadap pengaduan tersebut;
- 12) apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada AdminNasional;
- 13) pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Admin Instansi/Organisasi berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intem Pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPOR untuk ditindaklanjuti;
- 14) melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka, *call center*, dan sebagainya, kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!;

c. Pejabat penghubung di setiap Penyelenggara emberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk :

- 1) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui Satuan Kerja Penyelenggara untuk disampaikan ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;
- 2) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
- 3) memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi Organisasi;
- 4) merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya;
- 5) apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi Organisasi.

C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung, yaitu:

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja.
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan jatau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja.
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat - lambat nya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

D. Mekanisme, Tata Cara, dan Pedoman Tindak Lanjut

Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional:

1. Admin Nasional dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan yaitu :
 - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut Admin
 - b. Instansi Organisasi;
 - c. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan dan dilaporkan kepada Menteri;
 - d. mengkoordinasikan Admin Instansi Organisasi dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
 - e. tugas lain atas petunjuk pimpinan.

2. Admin Instansi/Organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:
 - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
 - c. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - d. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing - masing instansi terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
 - e. tugas lain atas petunjuk pimpinan.
3. Pejabat Penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:
 - a. pejabat penghubung mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/Organisasi kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing-masing untuk ditindaklanjuti;
 - b. memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
 - c. berkoordinasi dengan Admin UPP dan/ atau Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
 - d. memberikan informasi kepada Admin Instansij Organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
 - e. memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan
 - f. tugas lain atas petunjuk pimpinan.

BAB VII
PEMANTAUAN, PELAPORAN DAN EVALUASI

A. Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. Pembina/Penanggujawab melalui Admin Instansi/Organisasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:
 - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - b. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - c. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing - masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
 - d. menetapkan indikator dan target *output* kinerja pengelolaan pengaduan;
 - e. melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Organisasi Penyelenggara sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut :
 - 1) selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
 - 2) selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu, penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
 - 3) selambat-lambatnya 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
 - f. apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian; dan
 - g. admin Instansi/Organisasi memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Admin Nasional.

B. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. Admin instansi/organisasi membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada penanggung jawab.
2. Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

C. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

1. Penanggungjawab melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan.
2. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.
3. Hasil evaluasi dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik dan dapat diunduh oleh publik.
4. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempumaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.
5. Penanggung jawab melakukan kompilasi praktik-praktik yang baik dan inovasi dalam penyelesaian pengaduan.

BAB VIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

A. Pembinaan

1. Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik meliputi: pengaturan, pengawasan, bimbingan, penilaian, dan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang.
2. Penanggung Jawab pelayanan publik mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan.
3. Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan Pembina kepada Menteri melalui SP4N-LAPOR!.

B. Pengawasan

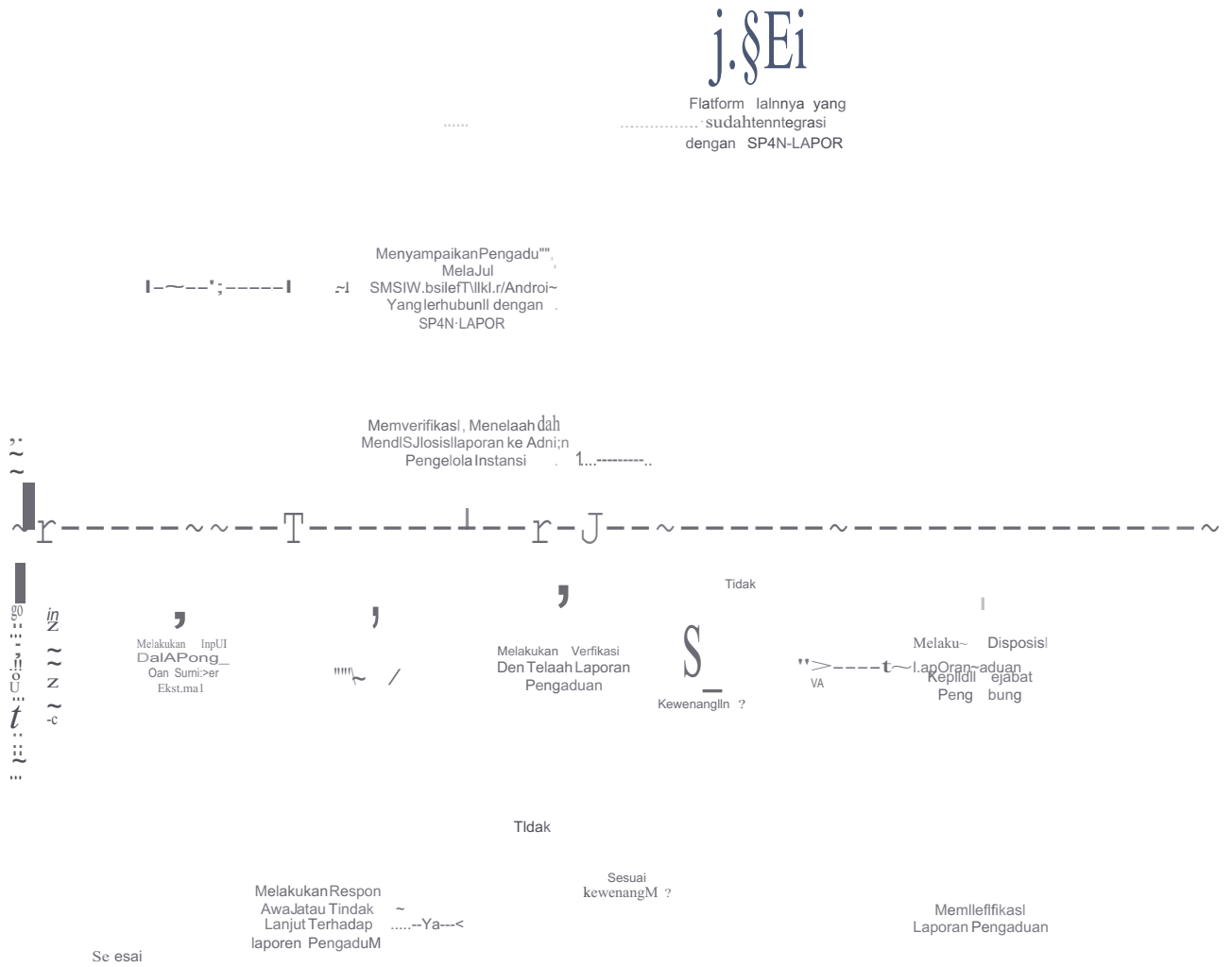
1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Menteri pada tingkat nasional dan Pembina pada tingkat penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
2. Pembina memberikan apresiasi dan jatah sanksi dalam rangka pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan di lingkungan masing-masing.
3. Hasil pengawasan disampaikan oleh Menteri pada tingkat nasional kepada Presiden dan diumumkan kepada masyarakat.
4. Sistem pengelolaan pengaduan yang telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR wajib dilaporkan statusnya kepada Pembina sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan publik.

BAB IX
KETERHUBUNGAN INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

1. Setiap SKPD yang telah memiliki sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik diwajibkan mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR!
2. Setiap SKPD yang tidak memiliki sistem pengelolaan pengaduan wajib menggunakan SP4N-LAPOR! sebagai wadah pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
2. Mekanisme Integrasi sebagaimana dimaksud, dilakukan proses sebagai berikut:
 - a. Penanggung Jawab pelayanan publik memastikan tersedianya sistem pengelolaan pengaduan secara berjenjang di lingkungan Penyelenggara untuk diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR!;
 - b. pengintegrasian dengan SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada huruf a dilakukan oleh Penyelenggara dengan cara mengajukan permohonan pengintegrasian kepada Kementerian;
 - c. Kementerian memastikan tersedianya sumber daya manusia yang berfungsi menganalisis sistem dan melakukan *assessment* terhadap permohonan pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan;
 - d. hasil *assessment* berupa rekomendasi akan disampaikan oleh Kementerian kepada Penyelenggara untuk melakukan proses pengintegrasian lebih lanjut; dan
 - e. Penyelenggara wajib memberikan jawaban atas rekomendasi yang telah dikirimkan Kementerian paling lambat 30 (tigapuluh) Hari Kerja.

BABX PROSES BISNIS

1. PROSES BISNIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT,



2. PROSES B1SN1S PEMANTAUAN, PELAPORAN DAN EVALUASI SERTA PEMANFAATAN DATA SP4N-LAPOR! PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT

