



SALINAN

# **BUPATI SAMBAS**

PROVINSI KALIMANTAN BARAT

## **PERATURAN BUPATI SAMBAS NOMOR 31 TAHUN 2018**

### **TENTANG**

### **PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI SAMBAS NOMOR 52 TAHUN 2014 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN ADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS**

**BUPATI SAMBAS,**

- Menimbang :**
- a. bahwa Standar Operasional Prosedur Layanan Aduan Masyarakat Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas telah ditetapkan dengan Peraturan Bupati Sambas Nomor 52 Tahun 2014;
  - b. bahwa Peraturan Bupati sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu dilakukan penyesuaian dengan kondisi yang ada;
  - c. bahwa untuk melaksanakan maksud sebagaimana huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sambas Nomor 52 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Aduan Masyarakat Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas;
- 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 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-undang, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
  2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3789);
  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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 dua kali diubah, terakhir 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. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Nomor 28);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI SAMBAS NOMOR 52 TAHUN 2014 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN ADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS**

**Pasal I**

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Sambas Nomor 52 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Aduan Masyarakat Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas (Berita Daerah Kabupaten Sambas Nomor 52 Tahun 2014) diubah sebagai berikut :

1. Pasal 5 diubah, sehingga Pasal 5 berbunyi sebagai berikut :

**Pasal 5**

- (1) Dalam melaksanakan pelayanan aduan masyarakat, didukung oleh *Front Office* dan *Back Office* yang baik.
  - (2) *Front Office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
    - a. Layanan aduan melalui Whatsapp (WA); dan
    - b. Layanan aduan melalui SMS.
  - (3) *Back Office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Tim pelaksana aduan masyarakat yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
2. Ketentuan dalam Lampiran I, diubah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
  3. Ketentuan dalam Lampiran II diubah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.



## LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI SAMBAS

NOMOR 31 TAHUN 2018

TANGGAL 31 MEI 2018

TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI SAMBAS NOMOR 52 TAHUN 2014 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN ADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

## BAGAN MEKANISME PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT

No	URAIAN KEGIATAN	KETERANGAN PELAYANAN	UNIT / PEJABAT TERKAIT	WAKTU PENYELESAIAN	KET
	DESKRIPSI: Prosedur Tatacara Pelayanan Pengaduan Masyarakat/Publik				
A.	Pelayanan Laporan Pengaduan Masyarakat.	1. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui WA dan SMS.	Petugas Pelayanan aduan masyarakat	20 menit	
		2. Petugas pelayanan pengaduan harus segera merespon serta melaporkan pengaduan yang masuk kepada penanggung jawab melalui ketua pelaksana tim pelaksana layanan aduan masyarakat .		1 X 24 jam	
		3. Ketua pelaksana pelayanan aduan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat untuk selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan untuk di tindaklanjuti.		20 menit	
		4. Ketua menindak lanjuti bila perlu melakukan koordinasi dengan pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat tersebut.		30 menit	
		5. Ketua memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat tersebut melalui WA dan SMS.		10 menit	
		6. Setiap aduan yang bersifat fisik harus ditindak lanjuti dengan cara terjun langsung ke lapangan.			

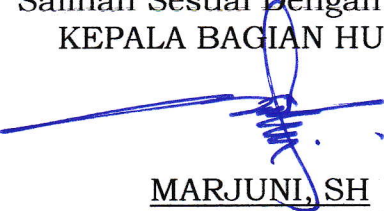
B.	Publikasi terhadap Laporan Pengaduan Masyarakat.	1. Petugas melakukan inventarisasi laporan pengaduan masyarakat dan penanganannya/ tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut.		15 Menit	
		2. Ketua tim layanan aduan melakukan publikasi terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat melalui website, laporan tahunan, papan pengumuman atau alat informasi lain yang tersedia di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas.		15 Menit	
		3. Publikasi pengaduan tersebut dibuat dalam bentuk laporan yang memuat tahap penanganan, hasil yang dicapai, jumlah pengaduan yang diterima serta di tembuskan kepada Bupati.		20 Menit	

BUPATI SAMBAS,

TTD

ATBAH ROMIN SUHAILI

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



MARJUNI, SH  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19680612 199710 1 001

Pasal II

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sambas  
pada tanggal 31 Mei 2018

BUPATI SAMBAS,

TTD

ATBAH ROMIN SUHAILI

Diundangkan di Sambas  
pada tanggal 31 Mei 2018

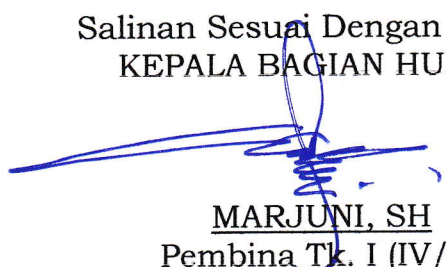
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SAMBAS,

TTD

URAY TAJUDIN

BERITA DAERAH KABUPATEN SAMBAS TAHUN 2018 NOMOR 31.

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

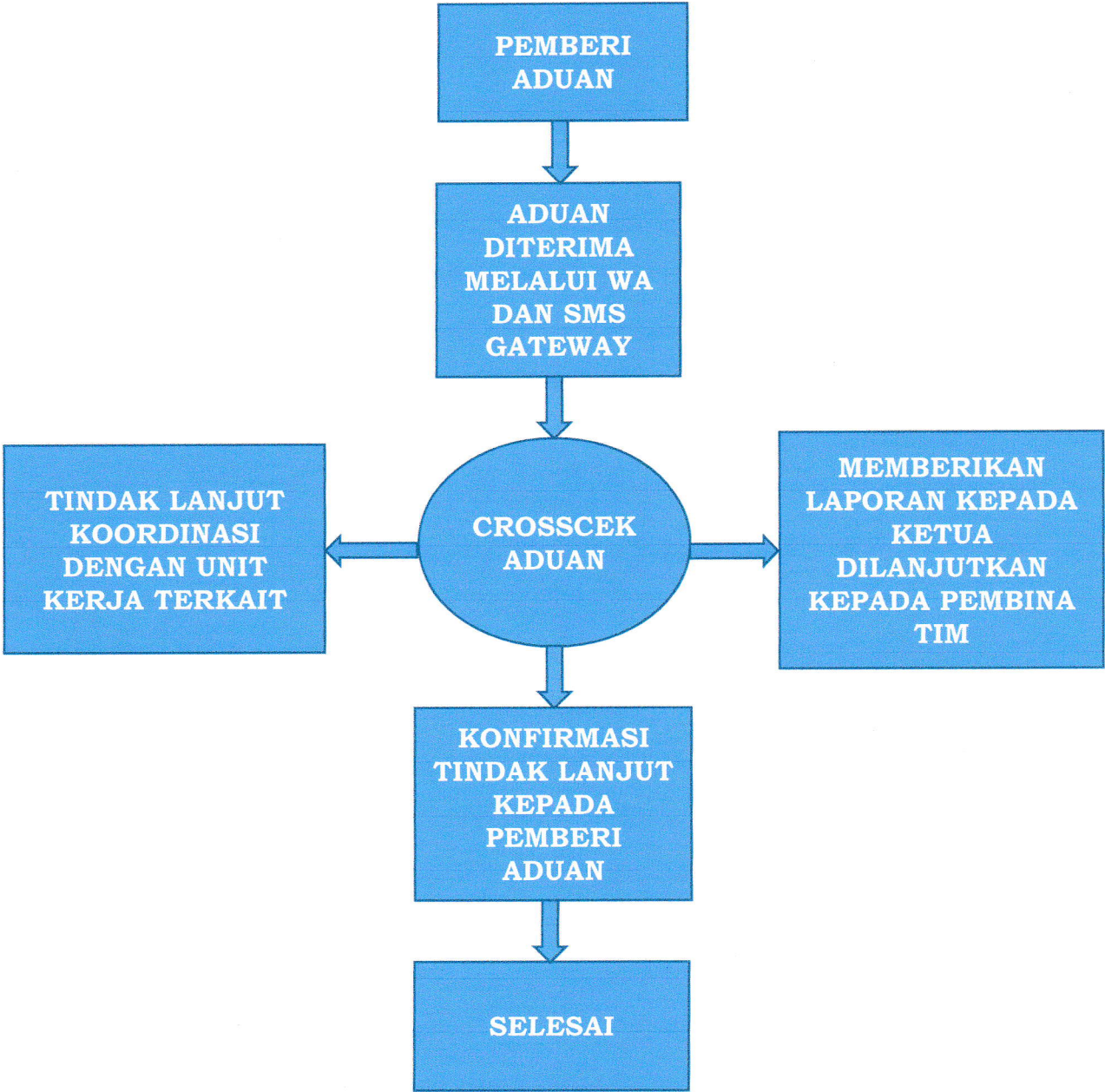


MARJUNI, SH  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19680612 199710 1 001



LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI SAMBAS  
NOMOR 31 TAHUN 2018  
TANGGAL 31 MEI 2018  
TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI  
SAMBAS NOMOR 52 TAHUN 2014 TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LAYANAN ADUAN MASYARAKAT  
DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN  
SAMBAS

BAGAN MEKANISME LAYANAN ADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KAB. SAMBAS



BUPATI SAMBAS,

TTD

ATBAH ROMIN SUHAILI

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

MARJUNI, SH  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19680612 199710 1 001