



BUPATI MELAWI  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI MELAWI  
NOMOR 33 TAHUN 2021

TENTANG

LAYANAN ADUAN ASPIRASI MASYARAKAT CEPAT DAN TEPAT  
UNTUK DPRD KABUPATEN MELAWI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MELAWI,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan pasal 72 huruf g Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, DPR, DPD, dan DPRD, menyatakan bahwa tugas DPRD adalah menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat;
- b. bahwa untuk menampung aduan aspirasi masyarakat perlu adanya layanan aduan aspirasi masyarakat cepat dan tepat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b tersebut diatas perlu ditetapkan Peraturan Bupati tentang Layanan Aduan Aspirasi Masyarakat Cepat Dan Tepat Untuk DPRD Kabupaten Melawi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 149, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4344);
2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5568) sebagaimana telah diubah

beberapa ...

beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6396);

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 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 207).

- Memperhatikan :
1. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Melawi (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 37);
  2. Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 36).

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG LAYANAN ADUAN ASPIRASI MASYARAKAT CEPAT DAN TEPAT UNTUK DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN MELAWI

### BAB 1 KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Melawi
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan unsur pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Melawi.
3. Bupati adalah Bupati Melawi.
4. DPRD adalah DPRD Kabupaten Melawi
5. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
6. Pengaduan adalah ungkapan rasa tidak senang, ketidakpuasan, atau keluhan yang disampaikan kepada DPRD atas waktu permasalahan yang terkait dengan fungsi pengawasan dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang, Pelaksanaan Keuangan Negara dan Kebijakan Pemerintah.
7. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan.
8. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan
9. Aspirasi adalah keinginan kuat dari masyarakat yang disampaikan kepada DPRD dalam bentuk pernyataan sikap, pendapat, harapan, kritikan, masukan, dan saran terkait dengan tugas, fungsi kewenangan DPRD.

### BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksud sebagai acuan bagi DPRD dalam mengelola Layanan aduan aspirasi masyarakat cepat dan tepat .
- (2) Pedoman Layanan Aduan aspirasi masyarakat cepat dan tepat bertujuan untuk :
  - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui

- media Aplikasi LASIMPAT;
  - b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan public yang berkualitas, wajar dan adil;
  - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik;
  - d. terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat; dan
  - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.
- (3) Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :
- a. Sumber dan materi pengaduan serta aspirasi
  - b. Sarana atau media pengaduan dan aspirasi
  - c. Penanganan dan pengelolaan pengaduan dan aspirasi
  - d. Standar operasional prosedur

**BAB III**  
**SUMBER DAN MATERI PENGADUAN SERTA ASPIRASI**  
**Bagian Kesatu**  
**Sumber Pengaduan dan Aspirasi**

**Pasal 3**

- (1) Pengaduan dan Aspirasi masyarakat bersumber dari :
- a. Perorangan
  - b. Organisasi masyarakat
  - c. Badan Hukum
  - d. Partai Politik
  - e. Media Massa
  - f. Badan/ atau Lembaga Instansi / Unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Identitas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dirahasiakan.

**Bagian Kedua**  
**Materi Pengaduan serta Aspirasi**

**Pasal 4**

Materi Pengaduan mengungkapkan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan dan berisi informasi antara lain :

- a. Masalah yang diadukan
- b. Siapa yang terlibat
- c. Dimana hal tersebut terjadi
- d. Kapan hal tersebut terjadi
- e. Bagaimana hal tersebut terjadi
- f. Mengapa hal tersebut terjadi
- g. Akibat yang terjadi

- h. Bukti awal yang mendukung fakta kejadian seperti foto, rekaman, dokumen, atau petunjuk lainnya.

#### BAB IV SARANA PENGADUAN DAN ASPIRASI

##### Pasal 5

- (1) Pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui Aplikasi LASIMPAT
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut:
  - Fotocopy KTP/SIM/Pasport pemohon
  - Data/bukti dukung berdasarkan jenis aduan
  - Registrasi secara online dengan memasukkan identitas.
- (3) System secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan data identitas pelapor, dan admin mengirimkan kepada komisi-komisi DPRD berdasarkan kategori pengaduan.

#### BAB V PENANGANAN DAN PENGELOLAAN PENGADUAN DAN ASPIRASI Bagian Kesatu Penanganan Pengaduan Dan Aspirasi

##### Pasal 6

- (1) Tahapan penanganan pengaduan dan aspirasi masyarakat adalah sebagai berikut:
  - a. Penatausahaan
  - b. Penelitian pendahuluan
  - c. Proses pemeriksaan
  - d. Laporan
- (2) Penatausahaan pengaduan dan aspirasi masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
  - a. Pencatatan
  - b. Penelaahan
  - c. pengarsipan
- (3) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a mencakup data pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor, dan perihal yang dilaporkan.
- (4) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan untuk mengkategorikan :
  - a. Pengaduan
  - b. Aspirasi

- (5) Pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c meliputi penataan dan penyimpanan dokumen yang dilakukan berdasarkan sertifikasi jenis masalah, perangkat daerah atau unit kerja terlapor dan urutan waktu pengaduan.

#### Pasal 7

- (1) Penelitian pendahuluan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (1) huruf b untuk menelaah materi pengaduan atau aspirasi.
- (2) Penelitian sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan dengan kegiatan sebagai berikut :
  - a. Identifikasi masalah
  - b. Konfirmasi dan klarifikasi
  - c. Pengumpulan bukti pendukung.

#### Pasal 8

Proses pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (1) huruf c merupakan tahapan pengujian yang dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan dengan dukungan bukti yang cukup, kompeten, relevan, dan material.

#### Pasal 9

Laporan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (1) huruf d dituangkan dalam bentuk hasil laporan pemeriksaan yang memuat :

- a. Sumber pengaduan dan aspirasi
- b. Materi pengaduan dan aspirasi
- c. Data dan fakta yang ditemukan
- d. Analisis
- e. Kesimpulan dan saran

### Bagian Kedua

#### Pengelolaan Pengaduan dan Aspirasi

#### Pasal 10

- (1) Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik apabila penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara tidak sesuai dengan standar pelayanan dan/ atau ketentuan peraturan perundang- undangan, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui Aplikasi LASIMPAT.

- (2) Penyampaian pengaduan dan aspirasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada pasal 5.
- (3) Pengaduan dan aspirasi yang telah masuk oleh admin selanjutnya dilakukan proses verifikasi dalam jangka waktu 3 (tiga) hari dan akan diteruskan kepada Komisi-Komisi DPRD Kabupaten Melawi.
- (4) Proses tanggapan dan tindak lanjut dilakukan Komisi-Komisi DPRD Kabupaten Melawi dalam jangka waktu 5 (Lima) hari sejak laporan diterima dan diverifikasi melalui Aplikasi LASIMPAT.
- (5) Pengaduan dan aspirasi yang sudah diterima dan ditanggapi akan mendapatkan nomor aduan dan bukti pelaporan melalui nomor verifikasi
- (6) Bukti verifikasi akan disampaikan kepada pelapor melalui Aplikasi LASIMPAT.
- (7) Status pengaduan dapat dilihat dengan memasukkan nomor verifikasi
- (8) Dalam hal pelapor akan menanggapi tindak lanjut pelaporan maka dalam waktu 10 ( Sepuluh) hari pelapor bisa menanggapi kembali
- (9) Laporan dan aspirasi yang sudah masuk akan ditindaklanjuti hingga selesai

#### PEJABAT PENGELOLA

##### Pasal 11

Untuk menangani pengaduan dan aspirasi masyarakat perlu ditunjuk pejabat pengelola pengaduan yang ditetapkan dengan keputusan kepala penyelenggara

#### BAB VI

##### Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan

##### Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib Menyusun standar operasional prosedur penanganan pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan
- (2) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah dilihat oleh masyarakat.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

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

Ditetapkan di Nanga Pinoh  
Pada tanggal 7 Juni 2021

BUPATI MELAWI,



DADI SUNARYA USFA YURSA

Diundangkan di Nanga Pinoh  
pada tanggal 7 Juni 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MELAWI

~~PAULUS~~

~~BERITA DAERAH KABUPATEN MELAWI TAHUN 2021 NOMOR 33~~