



BUPATI BONE
PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN BUPATI BONE
NOMOR 20 TAHUN 2020

TENTANG

TATA KELOLA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI SISTIM INFORMASI LAYANAN ADUAN
PENYAMBUNG ASPIRASI MASYARAKAT
KABUPATEN BONE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BONE,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan pasal 3 peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 3 dan pasal 1 ayat (2) peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dipandang perlu mengadakan sarana pelayanan pengaduan masyarakat melalui sistim informasi layanan aduan penyambung aspirasi masyarakat (silampa);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan peraturan Bupati tentang Tata kelola pelayanan pengaduan masyarakat melalui Sistim Informasi Layanan Aduan Penyambung Aspirasi Masyarakat Kabupaten Bone;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
 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 5038) ;
 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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);.
 6. 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 beberapa 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);
 7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman pengelolaan Keuangan Daerah;
 11. Peraturan menteri dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
 12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan masyarakat bagi Instansi Pemerintahan;
 13. Peraturan menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
 14. Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bone (Lembaran Daerah kabupaten Bone Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bone Nomor 6).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG TATA KELOLA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTIM INFORMASI LAYANAN ADUAN PENYAMBUNG ASPIRASI MASYARAKAT (SILAMPA) KABUPATEN BONE**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bone.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah.
3. Bupati adalah Kepala Daerah Kabupaten Bone.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas adalah Perangkat Daerah Kabupaten Bone yang menyelenggarakan Urusan Pemerintah Daerah dalam bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bone.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah BUMD di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bone.
8. Unit Pelaksana Teknis Dinas/Badan yang selanjutnya disingkat UPT adalah Pelaksana Teknis pada Dinas/Badan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bone.
9. Instansi Vertikal adalah Badan Publik Pusat Provinsi yang berada di wilayah Kabupaten Bone.
10. Badan Publik lainnya adalah badan/lembaga non pemerintahan yang berada di wilayah Kabupaten Bone yang di biayai dari APBN / APBD.
11. Sistem Informasi Layanan Aduan Penyambung Aspirasi Masyarakat yang selanjutnya disingkat SILAMPA disebut SILAMPA adalah penanganan pelaporan dan pengaduan terhadap pelayanan publik melalui media elektronik.
12. 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.

13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga Negara maupun penduduk baik perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
15. Pelapor adalah orang yang melaporkan suatu kegiatan atau kejadian.
16. Pelaporan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk menyampaikan hal-hal yang berhubungan dengan hasil pekerjaan yang telah dilakukan selama satu periode lainnya.
17. Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat – Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat LAPOR – SP4N adalah sistem aplikasi pengaduan masyarakat untuk pelayanan publik yang lebih baik dan dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI).
18. BARUGA SUL SEL adalah Layanan Laporan Masyarakat yang dikelola oleh Provinsi Sulawesi Selatan yang berada di Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Persandian, Pelayanan ini dengan tagline “Cepat – Tepat – Tuntas” yang memiliki Sub Admin di Seluruh Kabupaten/Kota yang berada di Sulawesi Selatan.
19. Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat – Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat LAPOR – SP4N dan BARUGA SUL SEL Layanan Laporan Masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan memiliki admin didaerah yang di sebut Sub Admin yang berada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bone dan dikelola oleh Kepala Seksi Layanan Aspirasi Publik yang secara khusus mengatur jalannya pengaduan untuk kelancaran pengelolaan pengaduan.

20. Sistem Informasi Layanan Aduan Penyambung Aspirasi Masyarakat yang selanjutnya disingkat SILAMPA yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian kabupaten Bone yang memiliki Admin dan Sub. Admin, Admin yang di kelolah oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian untuk mengatur jalannya pengaduan masyarakat dan Sub Admin yang berada di lingkup Perangkat Daerah atau Instansi vertikal lainnya yang berada di wilayah Kabupaten Bone untuk menindak lanjuti aduan masyarakat untuk di selesaikan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah guna menjadi pedoman dalam rangka pelaksanaan tata kelola layanan pengaduan masyarakat melalui sistim informasi layanan aduan penyambung aspirasi masyarakat (silampa) kabupaten bone.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah:

- (1) meningkatkan harmonisasi tata kerja, prosedur kerja, tugas dan fungsi serta sumber daya manusia pelaksana layanan pengaduan masyarakat melalui sistim informasi layanan aduan penyambung aspirasi masyarakat (silampa) Kabupaten Bone; dan
- (2) mendorong pengelolaan layanan pengaduan masyarakat secara profesional, transparan dan efisien, serta memberdayakan fungsi sistim informasi layanan aduan penyambung aspirasi masyarakat (silampa) Kabupaten Bone.

BAB III

RUANG LINGKUP PENGELOLAAN SILAMPA

Pasal 4

Ruang Lingkup SILAMPA terdiri dari :

- a. Media SILAMPA;
- b. Tim Pengelola SILAMPA Kabupaten;
- c. Tim Pengelola SILAMPA Perangkat Daerah/Badan Publik Lainnya; dan
- d. Tata Kelola SILAMPA.

BAB IV
MEDIA SILAMPA

Pasal 5

Media SILAMPA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dapat di sampaikan melalui:

- a. Website Pemerintah Kab. Bone BONE.GO.ID;
- b. Facebook Layanan Aspirasi Publik;
- c. SMS/WA 081140000604;
- d. Kotak Saran;
- e. Datang langsung;
- f. LAPOR – SP4N sms ke Nomor 1708; dan
- g. Aplikasi BARUGA SUL SEL.

BAB V

TIM PENGELOLA SILAMPA KABUPATEN

Pasal 6

- (1) Tim Pengelola SILAMPA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b terdiri dari :
 - a. Pembina;
 - b. Penanggung Jawab/ Ketua;
 - c. Sekretaris;
 - d. Anggota;
 - e. Admin Kabupaten; dan
 - f. Admin Perangkat Daerah, Unit Pelaksana Teknis (UPT), Instansi vertikal dan Badan Publik lainnya.
- (2) Tim Pengelola SILAMPA sebagaimana di maksud pada ayat (1) dibentuk dengan keputusan Bupati.

Pasal 7

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a adalah Bupati dan Wakil Bupati Bone.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai wewenang dan tanggung jawab membina dan menetapkan kebijakan penanganan dan tindak lanjut pengelolaan SILAMPA di lingkup Kabupaten Bone.

Pasal 8

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (1) huruf b adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bone.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :

- a. melakukan pemantapan secara berkala atas kinerja pengelola berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelola SILAMPA; dan
- c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pelaporan serta pengaduan masyarakat.

Pasal 9

- (1) Ketua sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bone.
- (2) Ketua sebagaimana dimaksud ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. menjamin kelancaran arus pelaporan dan pengaduan;
 - b. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola, sistem pelaporan dan pengaduan berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - c. memimpin penyempurnaan sistem layanan pengelolaan pelaporan dan pengaduan secara elektronik;
 - d. Mengadakan Koordinasi/mediasi dengan pihak terkait, dan
 - e. melakukan evaluasi terhadap sistem pelaporan dan pengaduan.

Pasal 10

- (1) Sekretaris sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c adalah Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian.
- (2) Sekretaris sebagaimana dimaksud ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. melaksanakan kegiatan penatausahaan kegiatan SILAMPA;
 - b. memfasilitasi kebutuhan operasional pengelolaan organisasi;
 - c. menyiapkan bahan evaluasi; dan
 - d. menyusun laporan kegiatan.

Pasal 11

- (1) Anggota pengelolaan SILAMPA di Kabupaten Bone sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf d terdiri dari :

- a. Inspektorat Daerah Kabupaten Bone;
 - b. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bone;
 - c. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Bone;
 - d. Kepala Bidang Komunikasi Publik, Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bone.
- (2) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas
- a. memantau aduan yang masuk ke Admin Kabupaten;
 - b. memberi masukan dan pertimbangan kepada admin penanggung jawab;
 - c. membahas usulan-usulan informasi yang di kecualikan; dan
 - d. membantu perangkat Daerah, Unit Pelaksana Teknis (UPT), Instansi Vertikal dan Badan Publik lainnya untuk menyelesaikan aduan masyarakat yang dimediasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian selaku SILAMPA

Pasal 12

- (1) Admin Kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf e adalah pejabat atau pegawai yang sesuai kompetensi teknisnya memantau Tim Pengelola demi kelancaran pengelolaan pengaduan.
- (2) Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
- a. mendistribusikan pengaduan masyarakat kepada admin perangkat Daerah/Instansi Vertikal/badan publik lainnya;
 - b. mempublikasikan pengaduan yang telah di tanggap dari admin perangkat Daerah/Instansi Vertikal/badan public lainnya di SILAMPA;
 - c. membuat laporan bulanan;
 - d. melaporkan kinerja pengelola pengaduan kepada Ketua Pengelola; dan
 - e. menverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas.

Pasal 13

- (1) Admin Perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis/Instansi Vertikal/Badan Publik lainnya

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat 1) huruf f adalah pejabat/pegawai yang sesuai kompetensi tekniknya membantu Sekretaris Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/Badan publik lainnya dalam pengelolaan Sistem Aplikasi Layanan Aduan Online Penyambung Aspirasi Masyarakat dilingkup yang menjadi kewenangannya.

- (2) Admin Perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis/Instansi Vertikal/Badan Publik sebagaimana di maksud ayat (1) mempunyai tugas :
- a. memantau dan menerima pelaporan dan pengaduan yang masuk dari Admin Kabupaten;
 - b. memberitahukan segala bentuk pelaporan dan pengaduan kepada Sekretaris perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis/Instansi Vertikal/Badan publik lainnya;
 - c. mengunggah/upload hasil tanggapan yang telah mendapat persetujuan dari kepala perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis/Instansi Vertikal/Badan Publik lainnya melalui Aplikasi SILAMPA;
 - d. membuat laporan tentang pengelolaan pengaduan kepada Kepala melalui Perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis/Instansi Vertikal/Badan Publik lainnya melalui Sekretaris Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/Badan Publik lainnya; dan
 - e. mendokumentasikan pelaporan, pengaduan dan tanggapan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

BAB IV

TIM PENGELOLA SILAMPA PERANGKAT DAERAH BADAN PUBLIK LAINNYA

Pasal 14

- (1) Tim Pengelola SILAMPA Perangkat Daerah/ Unit Pelaksana Teknis/Instansi Vertikal/Badan Publik lainnya sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 ayat 2 terdiri dari ;
- a. Pembina;
 - b. Ketua;

- c. Sekretaris;
 - d. Admin Kabupaten; dan
 - e. Admin Perangkat Daerah dan Badan Publik lainnya.
- (2) Tim Pengelola SILAMPA sebagaimana di dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan keputusan Kepala Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/Badan Publik.

Pasal 15

- (1) Ketua sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat 1 huruf a adalah Kepala Perangkat Daerah.
- (2) Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai wewenang untuk mengawasi, mengevaluasi dan memberikan tanggapan dari penanggung jawab Perangkat Daerah/Badan Publik lainnya yang akan disampaikan kepada Admin Perangkat Daerah/Badan Publik lainnya.

Pasal 16

- (1) Sekretaris sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 14 ayat (1) huruf c adalah Sekretaris perangkat Daerah/pejabat yang menangani Tata usaha.
- (2) Sekretaris sebagaimana yang di maksud pada ayat 1 adalah pihak yang mengkoordinir dan bertanggung jawab atas terselesaikannya aduan yang diterima dari masyarakat yang menjadi kewenangannya.
- (3) Sekretaris sebagaimana dimaksud pada ayat 2 mempunyai tugas :
- a. menerima dan mengidentifikasi aduan masyarakat yang masuk berdasarkan laporan admin perangkat Daerah/Badan Publik Lainnya;
 - b. menanggapi aduan dimaksud dengan terlebih dahulu meminta saran dan pendapat;
 - c. hasil tanggapan sebelum disampaikan kepada pengadu melalui SILAMPA oleh admin perangkat Daerah/Badan Publik lainnya dimitakan persetujuan terlebih dahulu kepada Kepala perangkat Daeah/Badan Publik lainnya; dan
 - d. tanggapan yang telah mendapat persetujuan dari kepala Daerah/Badan Publik lainnya diserahkan kepada Admin perangkat Daerah/Badan Publik Lainnya untuk

disampaikan kepada pengadu melalui SILAMPA.

Pasal 17

- (1) Admin Perangkat Daerah/Badan Publik lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat 1 huruf e adalah pejabat/pegawai yang sesuai kompetensi teknisnya membantu perangkat Daerah/Badan Publik lainnya dalam pengelolaan Sistem Aplikasi Layanan Aduan Online Penyambung Aspirasi Masyarakat di lingkup yang menjadi kewenangannya.
- (2) Admin Perangkat Daerah/Badan Publik lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. membantu dan menerima laporan dan pengaduan yang masuk dari Admin Kabupaten;
 - b. memberitahukan segala bentuk pelaporan dan pengaduan kepada Ketua melalui Sekretaris ;
 - c. mengunggah/Uplod hasil tanggapan yang telah mendapat persetujuan dari Ketua melalui media SILAMPA;
 - d. membuat laporan tentang pengelolaan pengaduan kepada ketua melalui Sekretaris; dan
 - e. mendokumentasikan pelaporan, pengaduan dan tanggapan yang menjadi tugas dan tanggung jawab.

BAB V
TATA KELOLA SILAMPA

Bagian Kesatu

Penerimaan Pengaduan

Pasal 15

- (1) Pengaduan masyarakat yang dikelola adalah aduan yang diterima melalui Media SILAMPA oleh Tim pengelola SILAMPA.
- (2) Prosedur penerimaan pengaduan masyarakat langsung kepada pengelola SILAMPA, meliputi:
 - a. pengelola menerima pengaduan melalui media SILAMPA;
 - b. identitas pengadu dijamin kerahasiaannya;

- c. pengelola SILAMPA wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
- d. pengelola SILAMPA memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan diluar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada pengadu;
- e. pengelola SILAMPA wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan; dan
- f. apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.

Bagian Kedua

Telaah Awal dan Klasifikasi Pengaduan

Pasal 16

- (1) Pada saat pengaduan diterima, pengelola SILAMPA melakukan penelaahan awal laporan yaitu mengklasifikasikan laporan, menunda (pending) laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, menyimpan (arsip) jika laporan tidak perlu diteruskan.
- (2) Laporan yang termasuk dalam kategori Pengaduan ditelaah untuk melihat kelengkapan dengan kriteria:
 - a. identitas pengadu yang terdiri atas nama, alamat lengkap dan nomor kontak yang dapat dihubungi;
 - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - c. tempat, waktu penyampaian.Jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan, dan laporan dinyatakan dalam status tertunda (pending).

- (3) Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan maka pengaduan dapat langsung diarsipkan.
- (4) Laporan dan pengaduan yang disampaikan melalui SILAMPA meliputi:
 - a. laporan berupa apresiasi, aspirasi, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. laporan bukan berupa permintaan informasi dan keluhan;
 - c. laporan bersifat pengaduan, antara lain terdiri dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah, mal administrasi; dan
 - d. laporan bersifat pengaduan yang ditangani oleh lembaga yang memiliki kewenangan khusus, jenis laporan ini memenuhi syarat untuk digolongkan sebagai pengaduan tetapi dinilai lebih tepat untuk dilaporkan kepada lembaga yang berwenang.

Bagian Ketiga

Penyaluran dan Tindak Lanjut Pengaduan

Pasal 17

- (1) Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh pengelola SILAMPA (Admin Kabupaten) , maka pengaduan dapat disalurkan kepada Unit Kerja terlapor (Admin Pembantu), untuk ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Dalam hal terjadi kekeliruan dalam penyaluran pengaduan, maka Admin Perangkat Daerah/Badan Publik dapat mengembalikan aduan tersebut kepada Admin Kabupaten untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat.
- (3) Penyaluran pengaduan dapat dilakukan kelebihan dari satu Perangkat Daerah/Badan Publik, dalam hal demikian Admin Perangkat Daerah/Badan Publik yang terkait, akan menerima semua pemberitahuan dari sistem terkait proses dan status.
- (5) Pengelola SILAMPA menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada Pelapor segera, setelah Admin Kabupaten menerima informasi status pengaduan dari Unit Kerja

Penyelenggara (Admin Perangkat Daerah/Badan Publik).

- (6) Pengelola SILAMPA bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan.
- (7) Respon dan informasi status pengaduan dianjurkan untuk disusun sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengadu dan pengaduan

Bagian Keempat

Penyelesaian Laporan Pengaduan

Pasal 18

- (1) Pengelola SILAMPA yang berwenang bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan.
- (2) Penyelesaian atau solusi yang diambil mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap Unit Kerja penerima pengaduan untuk memperoleh keterangan, bukti fisik, bukti dokumen atau bukti lainnya mengenai kebenaran suatu laporan.
- (3) Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan.
- (4) Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara.
- (5) Pengelola SILAMPA wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan.
- (6) Pengelola SILAMPA wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.
- (7) Penyelesaian pengaduan kepada pengadu dilakukan dengan cermat, cepat dengan berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni:
 - a. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan;
 - b. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; dan

- c. 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan.
- (8) Pengelola SILAMPA menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui SILAMPA, apabila pengadu menyatakan puas atas hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pengelola SILAMPA dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke instansi yang membidangi pengawasan/APIP (Aparat Pengawasan Intern Pemerintah).

Bagian Kelima

Pedoman Perilaku Pengelola Pengaduan

Pasal 19

- (1) Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan berintegritas, cepat, sederhana dan memberikan penyelesaian ketika menyampaikan aspirasi, permintaan informasi, keluhan dan pengaduan.
- (2) Dalam memberikan layanan pengaduan Pengelola SILAMPA wajib berperilaku:
 - a. empati, hormat dan santun;
 - b. tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - c. cepat, tepat, terbuka, adil dan tidak diskriminatif;
 - d. transparan dalam memberikan penjelasan;
 - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi; dan
 - f. memperhatikan pengadu dari kelompok rentan dan pengadu dengan berkebutuhan khusus.
- (3) Pengelola SILAMPA dilarang menggunakan fasilitas, sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok.
- (4) Pengelola SILAMPA tidak diperbolehkan memungut biaya dan menerima imbalan dari pengadu dalam bentuk apapun pada saat melaksanakan tugasnya.

Bagian Keenam

Kewenangan Bupati, Wakil Bupati
dan Sekretaris Daerah
Dalam Pengelolaan SILAMPA

Pasal 20

Setiap pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada pemerintah Daerah termasuk pejabatnya melalui pengelolaan SILAMPA dapat diakses langsung oleh Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah.

Pasal 21

- (1) Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah setelah menerima pengaduan dapat langsung memberikan tanggapan atau memberitahukan kepada perangkat Daerah untuk menanggapi.
- (2) Dalam hal menanggapi/menjawab pengaduan yang menjadi urusan Instansi Vertikal/Badan Publik lainnya, Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah, memerintahkan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian selaku pengelola SILAMPA untuk melakukan koordinasi dengan Instansi Vertikal/Badan Publik lainnya yang dalam pelaksanaannya didampingi oleh Ketua.
- (3) Tanggapan sebagaimana dimaksud ayat (3) akan disampaikan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pelaporan dan pengaduan masuk.

Bagian Ketujuh

Perangkat Daerah/Badan Publik Lainnya

Pasal 22

- (1) Pimpinan perangkat Daerah/Instansi Vertikal/Badan Publik lainnya wajib memberikan tanggapan atas pengaduan masyarakat.
- (2) Tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak mendapat pelimpahan pengaduan dari Admin Kabupaten.
- (3) Dalam kasus lainnya Perangkat Daerah/Instansi Vertikal Badan Publik lainnya dapat meminta pendapat, saran dan masukan atau koordinasi dengan pihak lain sebelum memberikan

tanggapan atas pelaporan dan pengaduan masyarakat.

- (4) Tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak mendapatkan pengaduan dari Admin Kabupaten.

Pasal 23

Admin Kabupaten dan Admin Perangkat Daerah/Badan Publik lainnya dalam melaksanakan tugasnya harus selalu melakukan koordinasi.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN HASIL PENANGANAN SISTEM INFORMASI LAYANAN ADUAN PENYAMBUNG ASPIRASI MASYARAKAT (SILAMPA)

Bagian Kesatu

Pemantauan

Pasal 24

- (1) Pemantauan dilakukan secara terus menerus dan berjenjang oleh Pembina untuk melihat perkembangan pengelolaan pelaporan dan pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Evaluasi

Pasal 25

- (1) Evaluasi pengelolaan pelaporan dan pengaduan dilakukan secara berkala minimal 6 bulan sekali.
- (2) Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Pelaporan

Pasal 26

- (1) Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian berkewajiban melaporkan hasil penanganan pengaduan masyarakat secara elektronik dilingkup Pemerintahan Kabupaten Bone.

- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Bupati selambat-lambatnya setiap tanggal 27 tiap bulannya.

BAB VII

PENINGKATAN SUMBER DAYA

Pasal 27

- (1) Peningkatan Sumber Daya penyelenggaraan SILAMPA dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bone selaku Admin Kabupaten.
- (2) Peningkatan Sumber Daya penyelenggaraan SILAMPA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
- a. bimbingan teknis kepada Admin Perangkat Daerah;
 - b. melaksanakan sosialisasi penyelenggaraan penanganan Sistem Informasi Layanan Aduan online Penyambung Aspirasi Masyarakat; dan
 - c. menyusun Standar Operasional (SOP) Penyelenggaraan SILAMPA.

BAB VIII

KEUANGAN

Pasal 28

Pelaksanaan peraturan Bupati ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen pelaksanaan Anggaran (DPA) Perangkat daerah penyelenggara pelayanan Publik.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 29

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

SUDAH DITELITI OLEH TIM KHUSUS PENYELARAS	
N A M A	PARAF
1 Drs. H. ANDI ISLAMUDDIN	
2 Drs. H. A. IMUH, YAMIN A.S. Msi	
3 ANWAR, SH., M.Si, M.H.	
4 A. ERNI, S.H., M.Si	
5 RAMLI, S.H.	

Ditetapkan di Watampone
pada tanggal 26 Maret 2020

BUPATI BONE,


A. FAHSAR M. PADJALANGI

Diundangkan di Watampone
pada tanggal 26 Maret 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BONE,


A. SURYA DARMA

BERITA DAERAH KABUPATEN BONE TAHUN 2020 NOMOR