



**BUPATI LOMBOK TIMUR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

PERATURAN BUPATI LOMBOK TIMUR
NOMOR 61 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LOMBOK TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LOMBOK TIMUR,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk memberikan informasi terhadap pelayanan publik dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Badan Publik dan yang berakibat pada kepentingan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 37 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengatur Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang dikelola secara terstruktur dan professional baik dilingkungan Perangkat Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah sebagai pedoman dalam pelaksanaannya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Publik Di Kabupaten Lombok Timur;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. 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 1655);

PARAF KOORDINASI	
Asisten/I/II/III	✕
Kabag Hukum	✕
Kadis/Kabag Pengolah	✕

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 385); ;
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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);
7. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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);
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);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
14. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Timur Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Timur Nomor 4), Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Timur Tahun 2020 Nomor 5);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LOMBOK TIMUR.

**BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasl 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Lombok Timur
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Lombok Timur.
4. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang terdiri Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Badan Daerah dan Kecamatan.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Timur baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perseroan Daerah.
6. Unit Kerja adalah Satuan OPD maupun BUMD pada Lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Timur.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Publik.

8. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah OPD, Unit Kerja, dan BUMD.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
12. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
13. Pengelolaan Pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan publik.
14. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
15. Pengadu dengan kebutuhan khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (*disable citizen*), antara lain tuna netra, tuna rungu, dan tuna daksa.
16. 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 layanan oleh Penyelenggara.
17. Saran pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima layanan.
18. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP).
19. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
20. 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 atau elektronik.

21. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan baik secara lisan, tertulis, SMS, media cetak, media elektronik, maupun media lainnya untuk memudahkan pengadu maupun pengelola pengaduan di dalam penanganan pengaduan.
22. Media Sosial adalah media online yang mendukung interaksi sosial dan media sosial menggunakan teknologi berbasis Website yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif.
23. Situs web (*website*) adalah sebuah sistem informasi dimana bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain dipersentasikan dalam bentuk hypertext dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut browser.
24. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.
25. Teknologi Informasi Komunikasi yang selanjutnya disingkat TIK adalah teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi.
26. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah anggaran pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Lombok Timur.
27. Barang Publik adalah Barang yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik Sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 2

Pedoman Pengelolaan LAPORI-SP4N di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Timur dimaksudkan sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dalam mengelola pelayanan Pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Pasal 3

Pedoman Pengelolaan LAPORI-SP4N bertujuan agar:

- a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung, ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;
- b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
- c. penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- d. meningkatnya peran serta masyarakat dalam pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pengaduan masyarakat;
- e. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- f. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik; dan
- g. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :
 - a. pelayanan pengaduan masyarakat berkaitan dengan barang publik; dan
 - b. pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pendidikan;
 - b. pengajaran;
 - c. tenaga kependidikan;
 - d. pekerjaan dan usaha;
 - e. tempat tinggal;
 - f. komunikasi dan informasi;
 - g. lingkungan hidup;
 - h. kesehatan;
 - i. jaminan sosial;
 - j. energi;
 - k. perbankan;
 - l. perhubungan;
 - m. sumber daya alam;
 - n. pariwisata; dan
 - o. sektor strategis lainnya.

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai Kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh OPD, Unit Kerja dan BUMD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.
 - b. pengadaan dan penyaluran barang yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Pasal 6

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :
 - a. penyediaan jasa publik oleh OPD dan Unit Kerja dan BUMD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 7

- Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :
- a. tindakan administrasi Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II

KELEMBAGAAN DAN SARANA PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Struktur Organisasi

Pasal 8

- (1) untuk menjamin adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan pengaduan dan memastikan pengaduan dapat terselesaikan dalam kurun waktu singkat dibentuk Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan.

- (2) Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), melibatkan unsur :
 - a. pembina;
 - b. pengawas/APIP (Aparat Pengawasan Intern Pemerintah ;
 - c. pengelola Penanganan Pengaduan; dan
 - d. pejabat Penghubung pada Unit Kerja.
- (3) Tim koordinasi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

Bagian Kedua Pelaksanaan Pengaduan oleh Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Pembina atau pejabat yang diberi wewenang wajib menugaskan pejabat/pegawai atau satuan OPD untk pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memiliki fungsi :
 - a. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
 - b. memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan; dan
 - c. menyampaikan saran tindak lanjut kepada pemimpin penyelenggara sesuai ketentuan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Kode Etik Penyelenggara

Pasal 10

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. bertindak jujur, disiplin, profesional dan proporsional;
- b. tidak diskriminatif dan adil;
- c. bersikap tegas, dan tidak berbelit-belit;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. teliti, cermat dan memiliki rasa peduli yang tinggi;
- f. mandiri dan menolak segala macam tindakan yang mengarah pada korupsi; dan
- g. mampu mengambil langkah-langkah kreatif, inovatif dan menjunjung sikap transparansi.

Bagian Keempat
Sarana Penanganan Pengaduan

Pasal 11

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang disediakan agar memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (3) Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa :
 - a. tempat/ruangan;
 - b. kotak pengaduan;
 - c. formulir pengaduan dan alat tulis; dan
 - d. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi.

Pasal 12

Pemerintah Daerah menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, meliputi :

- a. SMS (1708)
- b. Website (www.lapor.go.id)
- c. Media sosial yang terhubung pada aplikasi sistem pengaduan.

BAB III

TATA KERJA PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Penerimaan Pengaduan

Pasal 13

- (1) Tatacara penyampaian pengaduan pelayanan publik :
 - a. langsung; dan
 - b. tidak langsung/*online*.
- (2) Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi LAPOR!-SP4N oleh pengelola pengaduan Pemerintah Daerah yang disampaikan melalui:
 - a. Lisan atau pengaduan secara langsung kepada penyelenggara;
 - b. SMS ke nomor pengaduan 1708
 - c. Situs Web/ Website <https://lapor.go.id>;
 - d. Facebook
 - e. Twitter:LAPOR; dan
 - f. Instagram:@LAPOR.....Kanal pengaduan instansi yang telah diintegrasikan ke dalam <https://lapor.go.id> oleh penyelenggara.
- (3) Prosedur penerimaan pengaduan langsung kepada penyelenggara, meliputi :
 - a. pengelola penerima pengadu ditempat penyelenggara;
 - b. identitas pengadu dijamin kerahasiaannya;
 - c. pengelola wajib mendengarkan :
 1. aduan pengadu;
 2. mencatat substansi pengaduan; dan

3. memberikan respon/tanggapan secara langsung.
- d. pengelola memverifikasi substansi pengaduan dari aspek kewenangan penyelenggara, agar dapat meneruskan pengaduan kepenyelenggara lain yang berwenang apabila substansi pengaduan diluar kewenangan penyelenggara;
- e. pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang meliputi :
 1. nama;
 2. alamat lengkap;
 3. nomor pengaduan;
 4. uraian keluhan;
 5. tempat;
 6. waktu penyampaian; dan
 7. tanda tangan;
- f. pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan jika pengadu tidak mampu menulis dan/membaca.

Bagian Kedua
Telaah Awal dan Klasifikasi Pengaduan

Pasal 14

- (1) Pada saat pengaduan diterima, Pengelola melakukan penelaahan awal laporan dengan cara mengklasifikasikan laporan, menunda laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, mengarsipkan jika laporan merasa tidak perlu diteruskan.
- (2) Laporan yang termasuk dalam kategori Pengaduan wajib 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 serta waktu penyampain.Jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan, dan laporan dinyatakan dalam status tertunda (pending).
- (3) Jika dalam waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan, maka pengaduan dapat langsung diarsipkan.
- (4) Laporan dan pengaduan yang disampaikan kepada LAPORI-SP4N meliputi :
 - a. Laporan berupa kritik, aspirasi, apresiasi yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b. Laporan bersifat pengaduan antara lain terdiri dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah dan malaadministrasi.
 - c. Laporan bersifat pengaduan yang ditangani oleh lembaga yang memiliki kewenangan khusus, jenis laporan

Bagian Ketiga
Penyaluran dan Tindak Lanjut Pengaduan

Pasal 15

- (1) Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh pengelola, maka pengaduan dapat disalurkan kepada Unit Kerja terlapor.
- (2) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Pengelola Pengaduan harus disalurkan kepada pejabat penghubung pada Unit Kerja yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari terhitung sejak pengaduan diterima.
- (3) Dalam hal terjadi kekeliruan dalam penyaluran pengaduan, maka penyelenggara layanan publik dapat mengembalikan aduan tersebut kepada Pengelola Pengaduan untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat.
- (4) Penyaluran pengaduan dapat dilakukan kepada lebih dari satu penyelenggara layanan, dalam hal demikian penyelenggara layanan yang terkait, akan menerima semua pemberitahuan dari sistem terkait proses dan status.
- (5) Pengelola menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada Pelapor segera, setelah Pengelola menerima informasi status pengaduan dari Unit Kerja Penyelenggara.
- (6) Pengelola 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 16

- (1) Penyelenggara yang berwenang bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan.
- (2) Penyelesaian pengaduan 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) Penyelesaian dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan.
- (4) Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan.
- (5) Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.

- (6) 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.
- (7) Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPORI-SP4N, apabila pengadu menyatakan puas atau hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pengelola dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke instansi yang membidangi pengawasan/APIP.

Bagian Kelima

Penyelesaian pengaduan melibatkan lebih dari 1 (satu) OPD atau Unit Kerja

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan OPD atau Unit Kerja lain dalam menyelesaikan pengaduan apabila substansi pengaduan memerlukan arahan dan jawaban dari OPD atau unit kerja lain.
- (2) Dalam hal menjawab pengaduan, penyelenggara berkoordinasi dengan Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan.
- (3) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas antara lain sebagai fasilitator penyelesaian pengaduan yang membutuhkan jawaban dan tanggapan lebih dari 1 (satu) OPD atau Unit Kerja.
- (5) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari seluruh Kepala Organisasi Perangkat Daerah, Kepala Unit Kerja dan Kepala BUMD di lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Timur.

Bagian Keenam

Pedoman Perilaku Pengelolaan Pengaduan

Pasal 18

- (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 Pengaduan wajib berperilaku :
 - a. Santun, hormat dan empati;
 - b. Tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - c. Cepat, tepat, terbuka adil dan tidak diskrimantif;
 - 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 Pengaduan dilarang menggunakan fasilitas, sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok.
- (4) Pengelola Pengaduan tidak diperbolehkan memungut biaya dan menerima imbalan dari pengadu dalam bentuk apapun pada saat melaksanakan tugasnya.

BAB IV PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu Pelaporan

Pasal 19

- (1) Tim Koordinasi pengelolaan LAPORI-SP4N wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Bupati.
- (2) Laporan Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

Bagian Kedua Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 20

- (1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pebgaduan mengenai jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Tim Koordinasi pengelolaan LAPORI-SP4N dan Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V
PEMBIAYAAN

Pasal 21

Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan bersumber dari :

- a. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah; dan
- b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Selong
pada tanggal 18 Oktober 2022

BUPATI LOMBOK TIMUR,



M. SUKIMAN AZMY

Diundangkan di Selong
pada tanggal 18 Oktober 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LOMBOK TIMUR,



MUHAMMAD JUAINI TAOFIK

BERITA DAERAH KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2022 NOMOR 61

PARAF KOORDINASI	
Asisten/I/II/III	
Kabag Hukum	
Kadis/Kabag Pengolah	



**BUPATI LOMBOK TIMUR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

PERATURAN BUPATI LOMBOK TIMUR
NOMOR 61 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LOMBOK TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LOMBOK TIMUR,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk memberikan informasi terhadap pelayanan publik dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Badan Publik dan yang berakibat pada kepentingan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 37 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengatur Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang dikelola secara terstruktur dan professional baik dilingkungan Perangkat Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah sebagai pedoman dalam pelaksanaannya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Publik Di Kabupaten Lombok Timur;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. 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 1655);