



BUPATI CIAMIS
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI CIAMIS
NOMOR 18 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS

BUPATI CIAMIS

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, yang diintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR!;
- b. bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang berkualitas secara transparan dan akuntabel;
- c. bahwa guna kepentingan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu mengatur Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman fasilitasi pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah;
19. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI CIAMIS TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Ciamis.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis;
7. 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;
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik;
9. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Penanggung jawab untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N LAPOR!;
10. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
11. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan atau 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.
12. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang 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. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
16. 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.
17. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disebut APIP adalah Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan.
18. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik;
19. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang 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 bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Pedoman ini dimaksudkan sebagai panduan dalam memberikan kepastian tindaklanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.
- (2) 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 tindaklanjut pengaduan.

BAB III HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Pasal 3

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana pelayanan publik :
 - a. yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. pengabaian kewajiban;
 - c. pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib :
 - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
 - b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. menerima, menanggapi memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;

- e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
- f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

BAB IV KODE ETIK

Pasal 4

- (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;
 - e. dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan 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;
 - 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 perundang-undangan yang berlaku.

BAB V PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

- (1) Setiap penyelenggara menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan;
- (3) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain: media sosial, *website*, kotak pengaduan, telepon/fax.

Pasal 6

- (1) Dalam rangka menyelenggarakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional di daerah, sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 diintegrasikan ke dalam aplikasi SP4N-Lapor!
- (2) Aplikasi SP4N-Lapor! sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) yaitu :
 - a. *Website (www.lapor.go.id)*
 - b. *Apps Android dan Ios*

Pasal 7

- (1) Bupati membentuk tim sebagai Pengelola Pengaduan melalui Aplikasi SP4N-Lapor!.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan unsur dari Perangkat Daerah yang menyelenggarakan Urusan Komunikasi dan Informatika.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
 - a. membuat perencanaan pengelolaan LAPOR;
 - b. melaksanakan pekerjaan administrasi kegiatan pengelolaan LAPOR;
 - c. melaksanakan teknis kegiatan pengelolaan LAPOR;
 - d. memberikan saran dan pendapat, baik secara lisan maupun tertulis dalam setiap kegiatan pengelolaan LAPOR;
 - e. melakukan monitoring, dan evaluasi secara rutin tentang pelaksanaan kegiatan pengelolaan LAPOR.

Pasal 8

- (1) Tim sebagaimana dimaksud pada pasal 7 dibantu oleh pejabat penghubung dari setiap Satuan Kerja Penyelenggara.
- (2) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas pokok :
 - a. melaksanakan pengelolaan pengaduan langsung di internal Perangkat Daerah;
 - b. merumuskan mengkoordinasikan jawaban atau tanggapan pengaduan yang diterima dari Aplikasi LAPOR!;
 - c. merumuskan tindak lanjut pengaduan yang diterima dari Aplikasi LAPOR!.

BAB VI PEMBIAYAAN DAN SARANA PRASARANA

Pasal 9

- (1) 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.
- (2) 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 berkebutuhan khusus;
 3. sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:
 - a. tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis;
 - b. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) teknik yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!.

BAB VII
MEKANISME DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 10

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik, meliputi:

- a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan pengaduan kelengkapan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
- b. penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klasifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
- c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
- d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

Bagian Kedua

Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik

Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah yang menangani urusan Komunikasi dan Informasi membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR!;
- (2) Penerimaan pengaduan dilaksanakan melalui:
 - a. perangkat daerah yang menangani urusan komunikasi dan informasi menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
 - b. perangkat daerah yang menangani urusan komunikasi dan informasi mendisposisikan laporan ke Satuan Kerja Penyelenggara terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kewenangannya;
 - c. disposisi laporan (pengaduan) dilaksanakan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;
 - d. perangkat daerah yang menangani urusan komunikasi dan informasi melakukan pending untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu;
 - e. perangkat daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi merubah laporan menjadi arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA;
 - f. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan daerah, maka Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan:
 - a. satuan kerja Penyelenggara terdisposisi bertanggungjawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
 - b. satuan kerja penyelenggara menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
 - c. tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan (bila diperlukan);

- d. tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR! paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Satuan Kerja Penyelenggara;
 - e. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Satuan Kerja Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Satuan Kerja Penyelenggara terkait lainnya.
- (4) Penyelesaian pengaduan dilaksanakan melalui tahapan:
- a. Penyelesaian laporan pengaduan oleh Satuan Kerja Penyelenggara dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, akurat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan
 - b. Laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari pengadu.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ciamis
pada tanggal 14 Maret 2022

BUPATI CIAMIS,

cap/ttd

H. HERDIAT SUNARYA

Diundangkan di Ciamis
pada tanggal 14 Maret 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN CIAMIS,

cap/ttd

H. TATANG

BERITA DAERAH KABUPATEN CIAMIS TAHUN 2022 NOMOR 18

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

Cap/Ttd

DENI WAHYU HIDAYAT, SH.
NIP. 19781209 200901 1 001