



PERATURAN BUPATI BELITUNG TIMUR
NOMOR 79 TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BELITUNG TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 3 dan Pasal 4 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan pelayanan publik, dan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima layanan;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2020-2024 Implementasi *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 di kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah dikoordinasikan oleh Menteri/Kepala Lembaga dan Kepala Daerah;
- c. bahwa Pelaporan dari masyarakat dan Aparatur Sipil Negara atas terjadinya tindak pidana korupsi diperlukan penanganan, tindakan yang tepat, cepat, terukur dan bertanggung jawab melalui system pelaporan terintegrasi (*Whistle Blowing System*);
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);

3. 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 diubah 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 Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 6, 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2014 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 9);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 68);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 5 Tahun 2022 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 108);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

**PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Belitung Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan.
3. Bupati adalah Bupati Belitung Timur.
4. Perangkat Daerah adalah unsur Pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Pengadu adalah seluruh warga negara dan penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik termasuk di dalamnya kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
6. 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 larangan oleh penyelenggara.

7. *Whistleblower* adalah seseorang yang melaporkan perbuatan yang berindikasi tindak pidana korupsi yang terjadi pada organisasi tempatnya bekerja atau pihak terkait lainnya yang memiliki akses informasi yang memadai atas terjadinya indikasi tindak pidana korupsi tersebut.
8. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggaraan untuk mengelola pengaduan dan/atau *whistleblower* pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
11. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
12. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring 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.
13. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disebut LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara on-line dan interaktif antara masyarakat dengan pemerintah secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
14. *Whistle Blowing System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindak pidana korupsi yang telah terjadi, sedang terjadi, atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan tindak pidana korupsi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur, pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!
15. Integrasi Aplikasi Pengaduan adalah sinkronisasi aplikasi pengaduan yang telah terbangun kedalam aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk menangani berbagai pengaduan pelayanan publik.
16. Media Sosial adalah layanan jejaring sosial dan mikroblog daring yang memungkinkan penggunaanya untuk mengirim dan membaca pesan.
17. Website adalah kumpulan halaman dari berbagai situs yang terangkum didalam sebuah domain atau subdomain.

18. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat adalah tahapan-tahapan yang meliputi penyampaian, pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut dan pelaporan.
19. Klarifikasi adalah proses tindak lanjut atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan pada proporsi yang sebenarnya kepada terlapor.
20. Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, adalah petugas yang ditugaskan untuk melakukan identifikasi, verifikasi dan disposisi serta lainnya terkait permintaan informasi atau pengaduan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
21. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik kepada Perangkat Daerah, BUMD untuk ditindaklanjuti/di proses.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Maksud peraturan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur ini adalah sebagai pedoman bagi para pihak dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan kewenangannya masing-masing.
- (2) Tujuan pengelolaan pengaduan pelayanan publik untuk:
 - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media *off-line* maupun *on-line*, yang terintegrasikan pada SP4N-LAPOR! dan teranalisa untuk penguatan perencanaan pembangunan serta perumusan kebijakan;
 - b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik 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, untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - e. terkoordinasinya pelaksanaan pengelolaan pengaduan agar dapat ditangani dengan baik, benar, tuntas, efektif dan efisien;
 - f. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat; dan
 - g. upaya pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi, termasuk menyediakan mekanisme yang menjamin kerahasiaan identitas *whistleblower*.

Pasal 3

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan pelayanan publik, meliputi:

- a. pengelola pengaduan pelayanan publik;
- b. mekanisme pengelolaan pengaduan; dan
- c. pemantauan, evaluasi, pelaporan dan pemanfaatan.

BAB III PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Tim Pengelola Pengaduan

Pasal 4

- (1) Bupati membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, untuk mengelola pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (3) Setiap Perangkat Daerah dan/atau BUMD pada Pemerintah Kabupaten Belitung Timur, wajib membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah atau BUMD.
- (4) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah dan/atau BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD.

Pasal 5

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), terdiri dari:
 - a. Pembina;
 - b. Pengarah;
 - c. Pelaksana; dan
 - d. Admin.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah dan/atau BUMD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3), terdiri dari:
 - a. Pembina;
 - b. Pelaksana; dan
 - c. Admin Perangkat Daerah dan/atau BUMD.
- (3) Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan Tim Pengelola Pengaduan Perangkat Daerah dan/atau BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminatif, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

Bagian Kedua
Sekretariat Pengelola Pengaduan

Pasal 6

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 ayat (1) dibantu oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, mempunyai tugas:
 - a. memberikan dukungan dan pelayanan teknis operasional serta administratif kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur; dan
 - b. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur.
- (3) Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur bersifat *ex-officio*, pada Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan dibidang Komunikasi dan Informatika dan dapat ditambahkan unsur lainnya.
- (4) Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat yang menyelenggarakan urusan Komunikasi dan Informatika.

BAB IV
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Penerimaan

Pasal 7

- (1) Pengelola pengaduan pelayanan publik menerima pengaduan dari masyarakat, lembaga, organisasi, dengan cara:
 - a. penyampaian melalui media *off-line*;
 - b. penyampaian melalui media *on-line*;
 - c. *Whistle Blowing System*; dan
 - d. media lain sesuai perkembangan.
- (2) Penguatan dan pengembangan saluran pengaduan melalui berbagai sarana, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hal utama implementasi sistem Aplikasi Pengaduan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur.

Pasal 8

- Penyampaian dengan cara *off-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 (1) huruf a, melalui:
- a. LPPL Radio Belitung Timur (RBT);
 - b. Kotak Saran; dan
 - c. Nama lain aduan publik di lingkup Kabupaten Belitung Timur.

Pasal 9

Penyampaian dengan cara *on-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 (1) huruf b, melalui:

- a. akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Belitung Timur;
- b. aplikasi SP4N-LAPOR! dengan menuliskan *short message system* (SMS) terkirim pada nomor layanan 1708 atau terkirim pada website <https://www.lapor.go.id/>; dan
- c. aplikasi aduan pelayanan publik pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur yang diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 10

Whistle Blowing System, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 (1) huruf c, melalui:

- a. surat; dan/atau
- b. aplikasi SP4N-LAPOR! dengan menuliskan *short message system* (SMS) terkirim pada nomor layanan 1708 atau terkirim pada website <https://www.lapor.go.id/>.

Pasal 11

- (1) Penyampaian dengan cara media lain sesuai perkembangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf d, mengacu pada sistem, karakteristik media tersebut.
- (2) Teknis mekanismenya ditetapkan oleh Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur.

Pasal 12

Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *off-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, sebagai berikut:

- a. pengadu mencatatkan identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor handphone dan/atau alamat email, uraian pengaduan/keluhan, lokasi kejadian/obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya; dan
- b. untuk penerimaan pengaduan pada LPPL Radio Belitung Timur (RBT), sebagaimana dalam Pasal 8 huruf c, pengelola pengaduan menerima melalui sambungan telepon, *short message system* (SMS), Whatsapp (WA) saat dilakukan siaran secara *on-air*.

Pasal 13

- (1) Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *online* melalui akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Belitung Timur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, pengadu mencatatkan identitasnya paling sedikit memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor handphone dan/atau alamat email, uraian pengaduan/keluhan, lokasi kejadian/obyek yang diadukan, waktu dan informasi terkait lainnya, pada akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Belitung Timur.

- (2) Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *on-line* melalui aplikasi (SP4N-LAPOR) dengan menerima *short message system* (SMS) pada nomor layanan 1708 atau menerima pada website <https://www.lapor.go.id/> sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, pengadu mencatatkan identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor handphone dan/atau alamat email, uraian pengaduan/keluhan, lokasi kejadian/obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR! dengan menuliskan *short message system* (SMS) terkirim pada nomor layanan 1708 atau terkirim pada website SP4N-LAPOR! <https://www.lapor.go.id/>.

Bagian Kedua Identifikasi dan Verifikasi Pengaduan

Pasal 14

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *off-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh masing-masing admin kegiatan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diteruskan kepada Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur, untuk dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 15

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *on-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh admin akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Belitung Timur.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diteruskan kepada Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur, untuk dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 16

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *on-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh PPID Pemerintah Kabupaten Belitung Timur.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diteruskan kepada Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur, untuk dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 17

Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *on-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c dan *Whistle Blowing System* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b, langsung terinputkan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 18

Mekanisme penulisan pengaduan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR! oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16 dan Pasal 17, diberikan kodifikasi dan sesuai dengan ketentuan pengelolaan sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Bagian Ketiga Penerusan Pengaduan

Pasal 19

- (1) Penerusan pengaduan oleh Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur, didahului dengan:
 - a. melakukan identifikasi dan verifikasi pada seluruh pengaduan yang terinputkan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR, antara lain:
 - 1) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - 2) merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku; dan
 - 3) mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan.
 - b. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
 - c. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - d. memilah pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki tugas pokok dan kewenangan terhadap pengaduan;
 - e. kewajiban meminta kelengkapan data kepada pengadu, apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap; dan
 - f. mengarsipkan permintaan kelengkapan data kepada pengadu, apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap.
- (2) Dalam melaksanakan penerusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibantu oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 20

- (1) Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur setelah melakukan identifikasi dan verifikasi seluruh pengaduan yang masuk pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, melakukan pemilahan terkait topik, kategori sebagaimana kolom isian pada sistem, dan meneruskan/mendisposisikan kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait, sesuai tugas pokok dan kewenangan topik permasalahan yang diadukan.

- (2) Penerusan/disposisi pelaporan pengaduan oleh Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Belitung Timur kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait, paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan pada sistem.

Pasal 21

Apabila topik permasalahan pengaduan menjadi tugas pokok dan kewenangan Instansi/Organisasi/Lembaga di luar Perangkat Daerah lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur, pada wilayah Kabupaten Belitung Timur, maka hal tersebut diteruskan kembali admin SP4N Lapor Pusat.

Pasal 22

Apabila topik permasalahan pengaduan berhubungan dengan kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota lainnya, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Pusat, maka pengaduan tersebut diteruskan kembali ke admin SP4N Lapor Pusat.

Bagian Keempat Tindak Lanjut Pengaduan

Pasal 23

- (1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD yang mendapatkan disposisi pada aplikasi SP4N-LAPOR! berkewajiban dan bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan kewenangannya.
- (2) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD menyusun jawaban atau tanggapan atas pengaduan dilengkapi data, informasi, foto sesuai ketentuan peraturan Keterbukaan Informasi Publik.
- (3) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah dan/atau BUMD, memasukan/meng-input-kan tanggapan beserta data dukungannya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 24

- (1) Tanggapan atas laporan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, telah terinputkan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. tanggapan atas pengaduan yang bersifat normatif, diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak tanggal penerimaan pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!;
 - b. tanggapan atas pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal penerimaan permohonan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!; dan

- c. tanggapan atas pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal penerimaan pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPORI.
- (2) Berdasarkan tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila peminta informasi atau pengadu masih mengajukan pertanyaan, penjelasan dan/atau komplain, maka Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD, wajib memberikan penjelasan lagi disertai data, informasi dan pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan Keterbukaan Informasi Publik pada sistem aplikasi SP4N-LAPORI.
- (3) Berdasarkan tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila peminta informasi atau pengadu masih mengajukan pertanyaan, penjelasan dan/atau komplain yang berkepanjangan serta tidak ada kejelasan titik temu, Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD melaporkan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur untuk dibahas.

Bagian Kelima Penyelesaian Pengaduan

Pasal 25

- (1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD, dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait lainnya, apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- (2) Dalam hal Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD mendapatkan disposisi pada sistem substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan kewenangan, maka Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD wajib menginformasikannya ke Tim disertai saran pendisposisian laporan melalui sistem aplikasi SP4N-LAPORI.

Pasal 26

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur melalui Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan pada Admin Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah dan/atau BUMD, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. secara berkala selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan;
- b. selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan;
- c. selambat-lambatnya 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
- d. batas waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana tercatat pada sistem aplikasi SP4N-LAPORI.

Pasal 27

- (1) Secara sistem, pengaduan dalam status selesai, apabila dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja setelah Perangkat Daerah dan/atau BUMD yang terkait dengan pengaduan tersebut telah memberikan tanggapan/jawaban dan tidak ada respon atau komplain dari pengadu, atau ditentukan lain pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (3), dapat dinyatakan selesai sesuai keputusan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur.

BAB V

PEMANTAUAN, EVALUASI, PELAPORAN DAN PEMANFAATAN

Bagian Kesatu

Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 28

- (1) Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD melaksanakan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada lingkungannya.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi, dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

Pasal 29

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur melakukan pemantauan dan evaluasi atas tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

Bagian Kedua

Pelaporan

Pasal 30

- (1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD melaporkan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Bupati secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan serta penyelesaiannya, dan terdukung berupa laporan statistik dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR!.

Pasal 31

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur melakukan analisa atas pelaporan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dari Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun dan melaporkannya kepada Bupati.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan serta penyelesaiannya, dan didukung berupa laporan statistik dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR!
- (3) Rumusan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dirumuskan oleh Pelaksana Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur.
- (4) Pelaksanaan analisa oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkenaan pula dengan penyebab atau pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai materi pengaduan.

Bagian Ketiga Pemanfaatan

Pasal 32

- (1) Pelaporan hasil evaluasi Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30, dapat dimanfaatkan untuk evaluasi kinerja pada sasaran kinerja pegawai, target capaian kinerja dan penajaman perencanaan program kegiatan Perangkat Daerah dan/atau BUMD serta perbaikan pelayanan publik.
- (2) Pelaporan hasil evaluasi dan analisa Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 dapat dimanfaatkan untuk evaluasi kinerja pada sasaran kinerja pegawai, target capaian kinerja Perangkat Daerah dan/atau BUMD serta penajaman perencanaan dan kebijakan daerah dan pelaksanaan pengawasan.
- (3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah melakukan pemeriksaan lanjutan dalam hal permintaan informasi atau pengaduan termasuk kategori pelanggaran sesuai ketentuan perundang-undangan.

Pasal 33

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Belitung Timur, melakukan kompilasi praktik-praktik baik dalam penyelesaian pengaduan sebagai bagian inovasi.

BAB VI
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 34

- (1) Standar operasional dan prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sudah diatur pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR, mengacu pada mekanisme sistem aplikasi tersebut.
- (2) Standar operasional dan prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang belum diatur pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR diatur lebih lanjut.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 35

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Manggar
pada tanggal 19 Desember 2022

BUPATI BELITUNG TIMUR,

ttd

BURHANUDIN

Diundangkan di Manggar
pada tanggal 19 Desember 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BELITUNG TIMUR

ttd

IKHWAN FAHROZI

BERITA DAERAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR TAHUN 2022 NOMOR 80

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,


AMRULLAH, S.H.

NIP.19710602 200604 1 005