



BUPATI TIMOR TENGAH SELATAN  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
PERATURAN BUPATI TIMOR TENGAH SELATAN  
NOMOR 26 TAHUN 2021  
TENTANG

PEDOMAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TIMOR TENGAH SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mudah diakses oleh masyarakat perlu diatur pedoman Layanan Aspirasi dan pengaduan *online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan;
- Mengingat : 1. 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 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 1655);
2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
8. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2010 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional tahun 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
9. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

2

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Timor Tengah Selatan.
2. Bupati adalah Bupati Timor Tengah Selatan.
3. Perangkat daerah adalah Perangkat daerah pada lingkup Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Pembina Pelayanan Publik adalah Bupati yang selanjutnya disebut Pembina yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.
6. Penanggung jawab Pelayanan Publik adalah Pejabat yang ditetapkan oleh Pembina dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan dan Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
10. Admin Nasional adalah Pelaksana pengelola pengaduan pelayanan publik Nasional pada Kementerian untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N LAPOR.

11. Administrator adalah Pelaksana pengelola pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR.
12. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan Perangkat Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
13. Pelapor adalah seluruh warga Negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
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. Pengaduan adalah Penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas tindakan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh penyelenggara.
16. Aparat pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disebut APIP adalah Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan.
17. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaiknya dalam bentuk lisan maupun tulisan yang disajikan secara manual ataupun elektronik.
18. Hari adalah hari kerja.

## Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan bagi Perangkat Daerah dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah:
  - 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 dan adil;
  - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik; dan

- d. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada Pemerintah Daerah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

### Pasal 3

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. kelembagaan;
- b. sumber daya manusia;
- c. kode etik;
- d. pembiayaan dan sarana prasarana;
- e. mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- f. pemantauan, pelaporan dan evaluasi; dan
- g. pembinaan dan Pengawasan.

## BAB II KELEMBAGAAN

### Pasal 4

- (1) Dalam pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Daerah, dibentuk Tim Pengelola SP4N-LAPOR.
- (2) Tim Pengelola SP4N-LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. tim Koordinasi;
  - b. Administrator; dan
  - c. Pejabat Penghubung.
- (3) Tim Pengelola SP4N-LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai fungsi koordinasi dan operasional pengelolaan pengaduan.
- (4) Tim Pengelola SP4N-LAPOR sebgaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

## BAB III SUMBER DAYA MANUSIA

### Pasal 5

- (1) Pengelola operasional SP4N-LAPOR, terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan tenaga lain sesuai Ketentuan Perundang-undangan.
- (2) Pengelolaan Operasional SP4N-LAPOR meliputi fungsi:
  - a. analisis pengaduan yaitu mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan;

- b. analisis sistem yaitu memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan SP4N-LAPOR serta menyusun dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4N-LAPOR; dan
  - c. pengolahan data dan laporan yaitu memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.
- (3) SP4N-LAPOR dikelola secara berjenjang oleh:
- a. Admin nasional yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Nasional;
  - b. Administrator yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Pemerintahan Daerah; dan
  - c. Pejabat Penghubung yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pada tingkat unit kerja organisasi.

#### BAB IV KODE ETIK

##### Pasal 6

- (1) Tim Pengelola SP4N-LAPOR berkewajiban:
- a. menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N-LAPOR;
  - b. melakukan koordinasi antar anggota Tim 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; dan
  - e. dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, merahasiakan informasi pengadu, substansi, pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.
- (2) Tim Pengelola SP4N-LAPOR dilarang:
- a. menghentikan proses pengaduan;
  - b. menyebarkan identitas pengadu;
  - c. menyebarkan informasi dan dokumentasi; dan
  - d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

- (3) Pelanggaran terhadap kewajiban dan larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diberikan sanksi berupa:
- a. teguran Lisan;
  - b. teguran Tertulis; dan
  - c. pemberhentian.

BAB V  
PEMBIAYAAN DAN SARANA PRASARANA

Pasal 7

- (1) Pembiayaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik disediakan oleh masing-masing Perangkat Daerah dengan persetujuan Bupati.
- (2) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. pengembangan kapasitas SDM pengelola;
  - b. sosialisasi publik; dan
  - c. dukungan sarana prasarana pengelolaan pengaduan.
- (3) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus.
- (4) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:
  - a. tempat atau ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis; dan
  - b. perangkat teknologi informasi komunikasi (TIK) yang dapat terhubung dengan SP4N-LAPOR.

BAB VI  
MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Pengaduan

Pasal 8

Pengaduan yang dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR dan/atau pengelola pengaduan Pemerintah Daerah disampaikan melalui:

- a. tatap muka;
- b. *call center*;
- c. *short Message Service (SMS)*;
- d. *media social*;
- e. kotak pengaduan;
- f. surat atau *email*; dan/atau
- g. *website (www.lapor.go.id)*

&

Bagian Kedua  
Prosedur Pengelolaan Pengaduan

Pasal 9

Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel.

Pasal 10

Administrator melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk

- a. melakukan verifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
- b. merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
- c. mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
- d. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
- e. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
- f. menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
- g. apabila pengaduan dinyatakan telah lengkap, administrator meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- h. apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh administrator;
- i. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
- j. apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, administrator wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
- k. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
- l. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, administrator meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional;
- m. pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, administrator berkoordinasi dengan APIP yang terhubung dengan SP4N-LAPOR untuk ditindak lanjuti; dan
- n. melakukan input pengaduan yang diperoleh dari kotak pengaduan, surat atau *email* kedalam aplikasi SP4N-LAPOR.

## Pasal 11

Pejabat penghubung memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk:

- a. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data pendukung pengaduan yang diterima administrator untuk disampaikan kedalam sistem SP4N-LAPOR;
- b. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
- c. memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui administrator;
- d. merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya; dan
- e. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada administrator.

## Bagian Ketiga

### Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

## Pasal 12

Tindak lanjut Penyelesaian Pengaduan dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif diselesaikan paling lambat 5 (lima) hari;
- b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan klarifikasi/pembuktian diselesaikan paling lambat 14 (empat belas) hari; dan
- c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan paling lambat 60 (enam puluh) hari.

## Bagian Keempat

### Mekanisme, Tata Cara dan Pedoman Tindak Lanjut

## Pasal 13

Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

## Pasal 14

Administrator dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan melalui:

- a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
- b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Tim Pengelola;



- c. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- d. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
- e. tugas lain atas petunjuk pimpinan.

#### Pasal 15

Pejabat penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:

- a. pejabat penghubung mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari administrator kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing-masing untuk ditindak lanjuti;
- b. memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
- c. berkoordinasi dengan APIP dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
- d. memberikan informasi kepada administrator mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
- e. memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan
- f. tugas lain atas petunjuk pimpinan.

### BAB VII

#### PEMANTAUAN, PELAPORAN DAN EVALUASI

#### Pasal 16

- (1) Bupati melalui Tim Pengelola bertanggungjawab atas percepatan dan kualitas *output* penyelesaian pengaduan.
- (2) Tanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut Penyelesaian Pengaduan pada Lingkungannya masing-masing;
  - b. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
  - c. mengkoordinir pejabat penghubung pada instansi masing-masing terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;



- d. menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- e. melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Perangkat Daerah sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan.

#### Pasal 17

- (1) Administrator membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada Tim Pengelola.
- (2) Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi jumlah laporan masuk, belum direspon/belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

#### Pasal 18

- (1) Penanggung jawab melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan.
- (2) Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.
- (3) Hasil evaluasi dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik dan dapat diunduh oleh publik.
- (4) Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.
- (5) Penanggung jawab melakukan kompilasi praktik-praktik baik dan inovasi dalam penyelesaian pengaduan

### BAB VIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Bagian Kesatu Pembinaan

#### Pasal 19

- (1) Bupati melakukan pembinaan, pengawasan, bimbingan, penilaian dan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang.

2

- (2) Perangkat daerah yang membidangi urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan.
- (3) Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan Bupati kepada Menteri melalui SP4N- LAPOR.

Bagian Kedua  
Pengawasan

Pasal 20

Bupati melakukan pengawasan pelaksanaan SP4N-LAPOR melalui Perangkat Daerah yang membidangi urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan Informatika dalam penanganan penyelesaian pengaduan SP4N-LAPOR oleh masing-masing Perangkat Daerah.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di SoE  
pada tanggal 6 Desember 2021

BUPATI TIMOR TENGAH SELATAN,

  
E. P. TAHUN

Diundangkan di SoE  
pada tanggal 6 Desember 2021

SEKRETARIS DAERAH

KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN,



MARTHEN SELAN

BERITA DAERAH KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN TAHUN 2020  
NOMOR 26.