



**BUPATI GRESIK  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI GRESIK**

**NOMOR 22 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI GRESIK,**

- Menimbang : a. bahwa untuk menjamin pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, maka perlu adanya pedoman bagi Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara responsif, cepat, dan terpercaya;
- b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional mengamanatkan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik;

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
  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 Nomor 5038);
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143);

5. 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 beberap kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141);
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 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
12. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1026);
13. 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);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2016 Nomor 18) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2021 Nomor 13);
16. Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik (Berita Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2021 Nomor 68);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Gresik.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Gresik.
3. Bupati adalah Bupati Gresik.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
6. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut sebagai Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan
7. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.
8. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan elayanan Publik.
11. 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.
12. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
13. Admin Koordinator adalah Pelaksana pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh pembina/penanggung kawab untuk mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
14. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
15. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
16. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan pelayanan publik maupun bukan bersifat pengaduan pelayanan publik.
17. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan 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.

18. Kode Etik adalah tatanan nilai dan prinsip yang wajib dipatuhi untuk menjaga martabat, kehormatan, citra dan kredibilitas.
19. 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.

## BAB II

### ASAS DAN PRINSIP

#### Bagian Kesatu

##### Asas

##### Pasal 2

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. Profesionalisme, yaitu setiap pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus diterima dan/dilaksanakan oleh pelaksana yang kompeten di bidangnya;
- b. Persamaan Perlakuan, yaitu masyarakat berhak mendapat perlakuan yang sama dalam hal menyampaikan Pengaduan Pelayanan Publik yang diterimanya;
- c. Keterbukaan, yaitu masyarakat berhak mengakses dan memperoleh informasi mengenai penanganan Pengaduan Pelayanan Publik dengan mudah;
- d. Akuntabilitas, yaitu proses pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yaitu penanganan Pengaduan Pelayanan Publik diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

## Bagian Kedua

### Prinsip

#### Pasal 3

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. *No Wrong Door Policy*, yaitu setiap pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pelayanan publik dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik yang berwenang menanganinya;
- b. Integritas, yaitu kegiatan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan secara jujur dan bertanggung jawab;
- c. Obyektivitas, yaitu pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu dengan menjunjung tinggi ketidakberpihakan dalam pengumpulan data/informasi baik dari pelapor maupun terlapor berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- d. Koordinasi, yaitu kegiatan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. Efektivitas dan Efisiensi, yaitu kegiatan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya; dan
- f. Kerahasiaan, yaitu pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan dengan hati-hati dan menjaga segala informasi yang diperoleh selama melaksanakan tugas serta tidak akan menggunakan informasi yang diperoleh untuk kepentingan pribadi/golongan di luar kepentingan penyelesaian.



BAB III  
RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 4

Ruang lingkup penanganan Pengaduan Pelayanan Publik meliputi pengaduan yang berkaitan dengan:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- d. pelanggaran disiplin pegawai;
- e. pelanggaran terhadap Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
- f. permasalahan Pelayanan Publik di bidang sosial, infrastruktur, dan pembangunan; dan
- g. permasalahan pelayanan publik lainnya yang merupakan kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

BAB IV  
KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri atas:
  - a. Pembina;
  - b. Pengarah;
  - c. Penanggungjawab;
  - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - e. Pejabat Penghubung; dan
  - f. Pejabat Pelaksana.
- (3) Bupati selaku Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah.

- (4) Bupati selaku Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a menetapkan:
- a. Sekretaris Daerah sebagai Pengarah pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. Pimpinan Perangkat Daerah sebagai Penanggungjawab pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah;
  - c. Kepala Dinas sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d;
  - d. Sekretaris pada Perangkat Daerah, Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah, atau salah satu Kepala Bagian pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
  - e. Kepala Bidang, Kepala Bagian, Inspektur Pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan sebagai Pejabat Pelaksana.

#### Pasal 6

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b bertanggungjawab kepada Pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
  - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah.

#### Pasal 7

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c bertanggungjawab kepada Pengarah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:

- a. memimpin seluruh tahapan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah; dan
- b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah.

#### Pasal 8

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf d bertanggungjawab kepada Pembina melalui Pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. menjalankan fungsi sebagai Admin Koordinator yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
  - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan Pelayanan Publik;
  - d. mendistribusikan Pengaduan Pelayanan Publik kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
  - e. melakukan pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - g. menyusun laporan kinerja pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
  - h. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik kepada masyarakat.

Pasal 9

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf e bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya;
  - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan Pelayanan Publik;
  - c. meneruskan Pengaduan Pelayanan Publik kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
  - d. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan pelayanan publik;
  - e. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - f. melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 10

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf f bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. menindaklanjuti Pengaduan Pelayanan Publik dengan cermat, cepat, dan tuntas;
  - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan Pelayanan Publik;
  - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan Pelayanan Publik selesai; dan

- d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan Pelayanan Publik.

## BAB V

### CARA PENYAMPAIAN DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Publik

##### Pasal 11

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan Pelayanan Publik secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik melalui ruang layanan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Pengaduan Pelayanan Publik secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan melalui kanal resmi pengaduan Pemerintah Daerah, yaitu:
  - a. SP4N-LAPOR!;
  - b. surat;
  - c. *website*;
  - d. surat elektronik (*e-mail*);
  - e. *call center*;
  - f. *Short Message Service (SMS)*;
  - g. media sosial; dan
  - h. aplikasi Pengaduan lokal lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

##### Pasal 12

Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas, alamat *e-mail*, dan nomor telepon Pelapor;
- b. substansi Pengaduan;
- c. pihak yang terlibat;
- d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- e. bukti pendukung jika tersedia.

### Pasal 13

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, bersumber dari:
  - a. perseorangan;
  - b. kelompok Masyarakat; dan
  - c. badan hukum.
- (2) Khusus Pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor melalui kanal SP4N-LAPOR!, selain Pengaduan Pelayanan Publik yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah lain.
- (3) Pemerintah Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pelapor sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

### Pasal 14

Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik berpedoman pada maklumat pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik yang merupakan pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

## Bagian Kedua

### Jenis Pengaduan Pelayanan publik

### Pasal 15

- (1) Jenis Pengaduan Pelayanan Publik terdiri atas:
  - a. Pengaduan Pelayanan Publik Berkadar Pengawasan; dan
  - b. Pengaduan Pelayanan Publik Tidak Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah Pengaduan Pelayanan Publik yang tindak lanjutnya memerlukan pemeriksaan lapangan, terdiri atas:
  - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
  - b. pelanggaran administratif;

- c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
  - d. pelanggaran disiplin pegawai.
- (3) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah pengaduan pelayanan publik yang tindak lanjutnya tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, terdiri atas:
- a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar Pelayanan Publik;
  - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. saran perbaikan atau aspirasi atas kebijakan Pelayanan Publik.
- (4) Saran perbaikan atau aspirasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c adalah harapan masyarakat yang disampaikan dengan tujuan adanya perbaikan atas Pelayanan Publik Daerah.

#### Pasal 16

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak Pengaduan Pelayanan Publik diterima oleh Petugas Pelayanan Pengaduan berdasarkan jenis Pengaduan, yakni:

- a. Pengaduan yang Berkadar Pengawasan paling lambat diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja; dan
- b. Pengaduan yang Tidak Berkadar Pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja.

#### Bagian Ketiga

##### Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

#### Pasal 17

Mekanisme pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. tanggapan awal;
- d. distribusi; dan
- e. tindak lanjut.

#### Pasal 18

- (1) Penerimaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan Pelayanan Publik ke dalam SP4N-LAPOR! melalui fitur *Form Manual*.

#### Pasal 19

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b.
- (2) Verifikasi Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (3) Batas waktu verifikasi paling lambat adalah 3 (tiga) hari kerja.
- (4) Verifikasi Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. informasi atas Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12;
  - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
  - c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan Pelayanan Publik; dan
  - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan Pelayanan Publik.
- (5) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan Pelayanan Publik.
- (6) Dalam hal Pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima laporan Pengaduan berupa:



- a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
  - b. kode *tracking* (*Tracking ID*) laporan Pengaduan untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (7) Dalam hal Pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pelapor untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari.
- (8) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari Pelapor tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

#### Pasal 20

Pengaduan Pelayanan Publik yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf c.

#### Pasal 21

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan selanjutnya melakukan distribusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf d atas Pengaduan yang telah diberikan tanggapan awal kepada Pejabat Penghubung.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan Pelayanan Publik yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan untuk didistribusikan kepada yang memiliki kewenangan.

## Pasal 22

- (1) Pejabat Penghubung yang mendapat distribusi Pengaduan Pelayanan Publik selanjutnya melakukan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf e untuk penyelesaian sesuai substansi Pengaduan.
- (2) Tindak lanjut penyelesaian pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pejabat Penghubung berdasarkan ketentuan jangka waktu tindak lanjut jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.
- (3) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Pelapor oleh Petugas Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan rekomendasi Pejabat Penghubung melalui kanal Pengaduan yang digunakan Pelapor.
- (4) Petugas Pelayanan Pengaduan setelah menindaklanjuti melalui kanal Pengaduan yang digunakan Pelapor selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pelapor memberikan tanggapan.
- (5) Tanggapan Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari.
- (6) Dalam hal Pelapor tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari, pengaduan selesai dan ditutup.

## Pasal 23

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik dan alur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Fitur Form Manual Aplikasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Gresik sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## Bagian Keempat

### Kode Etik

## Pasal 24

Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik wajib memberi pelayanan dengan:

- a. empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;

- b. cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif dan tidak memungut biaya
- c. menjamin kerahasiaan identitas Pelapor sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses Pengaduan Pelayanan Publik yang ditangani;
- e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola Pengaduan Pelayanan Publik; dan
- f. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

#### Pasal 25

Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dilarang:

- a. menggunakan fasilitas sarana dan prasarana Pengaduan Pelayanan Publik untuk kepentingan pribadi atau kelompok;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan opini dan Pengaduan Pelayanan Publik masyarakat;
- c. menghentikan proses pengelolaan opini dan Pengaduan Pelayanan Publik masyarakat;
- d. menyebarkan informasi; dan
- e. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian opini dan Pengaduan Pelayanan Publik masyarakat.

#### Pasal 26

Kode etik pengelola Pengaduan Pelayanan Publik wajib ditaati oleh seluruh unsur pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sehingga pelanggaran terhadap kode etik berlaku ketentuan sebagai berikut:

- a. penegakan kode etik merupakan kewenangan Bupati;
- b. setiap pelanggaran kode etik oleh unsur pengelola Pengaduan Pelayanan Publik wajib dilaporkan kepada Bupati; dan

- c. Bupati berwenang untuk memberikan teguran dan/atau sanksi lainnya kepada unsur pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

#### Bagian Kelima

#### Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan Pelayanan Publik

##### Pasal 27

- (1) Dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana Pengaduan Pelayanan Publik dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai kanal Pengaduan Pelayanan Publik utama nasional.

#### BAB VI

#### PEMANTAUAN DAN EVALUASI

##### Pasal 28

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan kinerja pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah.
- (2) Penanggungjawab di lingkungan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pejabat Pelaksana di Perangkat Daerah.

##### Pasal 29

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.

- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
- a. persentase penyelesaian Pengaduan;
  - b. waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

## BAB VII

### PELAPORAN

#### Pasal 30

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Inspektorat Kabupaten Gresik.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (3) Sistematis laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
  - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi Pengaduan Pelayanan Publik;
  - b. kinerja pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. rencana kegiatan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (4) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

## BAB VIII

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 31

Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB IX  
PENDANAAN  
Pasal 32

Pendanaan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

BAB X  
PENUTUP  
Pasal 33

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gresik  
pada tanggal 5 April 2024

BUPATI GRESIK,

TTD.

FANDI AKHMAD YANI

Diundangkan di Gresik  
pada tanggal 5 April 2024

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN GRESIK,

TTD.

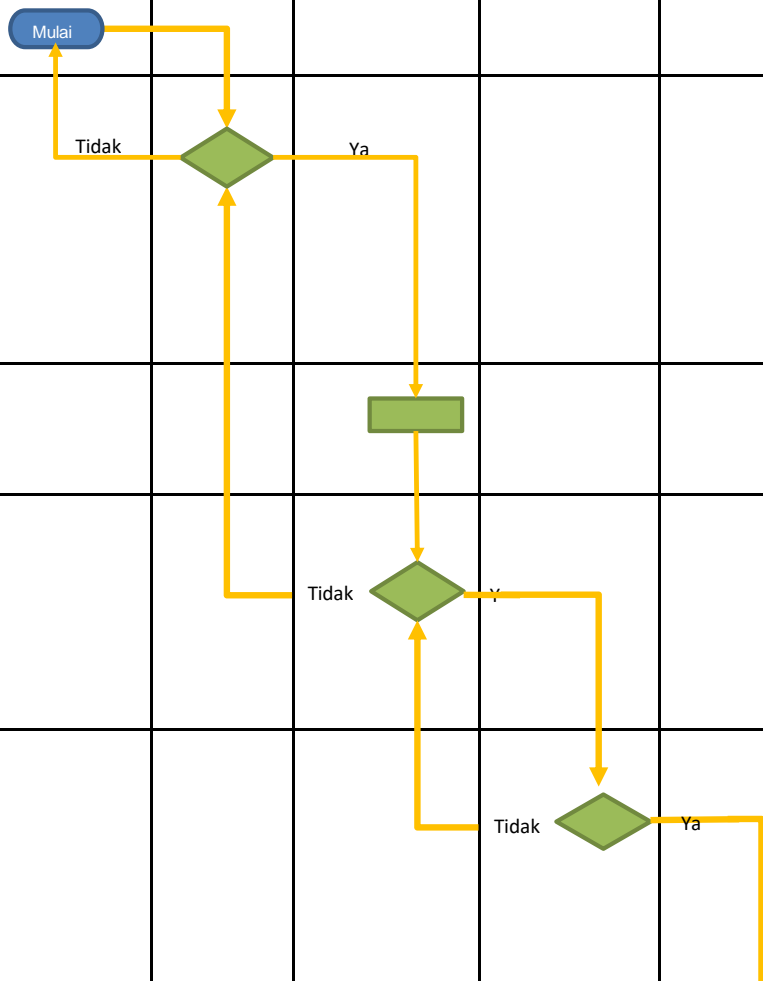
Ir. ACHMAD WASHIL M.R., M.T.

Pembina Utama Muda  
NIP. 19661027 199803 1 001

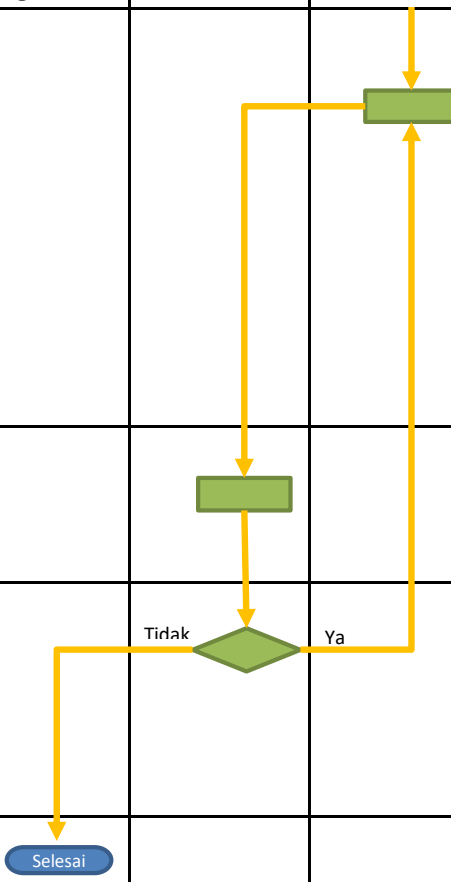
BERITA DAERAH KABUPATEN GRESIK TAHUN 2024 NOMOR 22

LAMPIRAN I  
 PERATURAN BUPATI GRESIK  
 NOMOR 22 TAHUN 2024  
 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KABUPATEN GRESIK										
No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin Pusat	Pejabat Pengelola Pengaduan	Pejabat Penghubung	Pejabat Pelaksana	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan pengaduan pelayanan publik						Formulir Laporan Pengaduan Pelayanan Publik pada aplikasi lapor.go.id, Dokumentasi bukti pendukung pengaduan			
2	Menerima dan memeriksa kelayakan dan kelengkapan pengaduan, apakah pengaduan sudah layak dan lengkap. Jika iya, meneruskan laporan kepada admin instansi yang berwenang. Jika tidak, mengembalikan ke pengadu untuk meminta kelengkapan pengaduan						Formulir Laporan Pengaduan Pelayanan Publik pada aplikasi lapor.go.id, Dokumentasi bukti pendukung pengaduan	10 Hari Kerja	Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Nasional wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan
3	Meneruskan laporan pengaduan pelayanan publik kepada admin instansi yang berwenang						Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	3 Hari Kerja	Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	
4	Memeriksa laporan pengaduan pelayanan publik, apakah laporan sudah sesuai dengan kewenangan instansi. Jika iya, maka meneruskan kepada pejabat penghubung yang berwenang. Jika tidak, laporan akan di kembalikan ke admin pusat						Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	3 Hari Kerja	Dokumen Hasil Telaah Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	Dokumen dibuat secara offline / manual
5	Memeriksa laporan pengaduan publik, apakah kewenangan sudah sesuai dengan unit kerja? Jika iya, mengkoordinasikan dengan internal unit kerja dan memberikan tanggapan. Jika tidak, mengembalikan laporan pengaduan kepada admin Instansi						Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	1 Hari Kerja	Dokumen Hasil Telaah Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	Dokumen dibuat secara offline / manual



No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin Pusat	Pejabat Pengelola Pengaduan	Pejabat Penghubung	Pejabat Pelaksana	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Mengkoordinasikan dengan internal unit kerja, memberikan dan mengirimkan tanggapan dari laporan pengaduan kepada Pejabat Penghubung									1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; 2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambat nya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; 3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambat nya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;
7	Memasukkan tanggapan dari Laporan Pengaduan Pelayanan Publik									Tanggapan/ Jawaban Penyelesaian Laporan Pengaduan Pelayanan Publik (offline / manual)
8	Memeriksa tanggapan lanjutan. Apakah ada tanggapan lanjutan dari pengadu? Jika iya, mengkoordinasikan kembali dengan internal unit kerja. Jika tidak, maka laporan diarsipkan									Laporan tindak lanjut/ Tanggapan Pengaduan pada aplikasi lapor.go.id
9	Memasukkan data dan tanggapan penyelesaian laporan pengaduan pelayanan publik ke daftar pengaduan									Dokumen data dan tanggapan penyelesaian laporan pengaduan pelayanan publik



BUPATI GRESIK,

TTD.

FANDI AKHMAD YANI



LAMPIRAN II  
 PERATURAN BUPATI GRESIK  
 NOMOR 22 TAHUN 2024  
 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI FITUR FORM MANUAL APLIKASI SP4N-LAPOR!

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pelayanan Pengaduan Perangkat Daerah	Pejabat Penghubung	Pejabat Pelaksana	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan pengaduan pelayanan publik					Formulir Laporan Pengaduan Pelayanan Publik pada masing-masing kanal pengaduan Perangkat Daerah disertai Dokumentasi bukti pendukung pengaduan	10 Menit	Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah	
2	Menerima dan memeriksa kelayakan, kesesuaian topik aduan dengan tugas Perangkat Daerah, dan kelengkapan pengaduan, apakah pengaduan sudah layak dan lengkap. Jika iya, menginputkan laporan pengaduan ke Aplikasi SP4N-LAPOR! menggunakan fitur Form Manual. Jika tidak, mengembalikan ke pelapor untuk meminta kelengkapan pengaduan atau menyarankan instansi yang berwenang					Detail data diri pelapor (nama, <i>e-mail</i> , dan nomor <i>handphone</i> ), informasi, dan dokumentasi bukti pendukung pengaduan	10 menit	Verifikasi laporan Pengaduan Pelayanan Publik	Apabila persyaratan laporan pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Pejabat Penghubung wajib meminta kelengkapan data kepada pelapor. Pelapor yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan dan dicatat pada pelaporan manual Perangkat Daerah
3	Meneruskan laporan pengaduan pelayanan publik kepada bidang/unit yang berwenang					Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik	1 Hari Kerja	Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah terinput pada SP4N-LAPOR!	
4	Memeriksa laporan pengaduan publik, apakah kewenangan sudah sesuai dengan unit kerja? Jika iya, mengkoordinasikan dengan internal unit kerja dan memberikan tanggapan. Jika tidak, mengembalikan laporan pengaduan kepada Pejabat Penghubung untuk disampaikan kepada unit kerja yang berwenang					Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah terinput pada SP4N-LAPOR!	1 Hari Kerja	Dokumen Hasil Telaah Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik	Dokumen telaah dibuat secara offline/manual

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pelayanan Pengaduan Perangkat Daerah	Pejabat Penghubung	Pejabat Pelaksana	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Mengkoordinasikan dengan internal unit kerja, menindaklanjuti, memberikan dan mengirimkan tanggapan dari laporan pengaduan kepada Pejabat Penghubung					Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dan Dokumen Hasil Telaah Laporan Pengaduan Pelayanan Publik	1 Hari Kerja	Dokumen Hasil Telaah Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dan Rekomendasi Jawaban Tindak Lanjut	1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; 2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan 3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.
6	Pejabat Penghubung melakukan verifikasi dan menyampaikan tanggapan/tindak lanjut laporan pengaduan pelayanan publik apakah sesuai dengan substansi laporan. Jika iya, tanggapan/tindak lanjut disampaikan kepada Petugas Pelaksana untuk diinput pada SP4N-LAPOR!, jika tidak dikembalikan kepada Pejabat Pelaksana untuk diberikan tanggapan/tindak lanjut sesuai substansi pengaduan					Dokumen Hasil Telaah Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dan Rekomendasi Jawaban Tindak Lanjut	1 Hari Kerja	Dokumen Tanggapan/ Jawaban Penyelesaian Laporan Pengaduan Pelayanan Publik	Apabila dalam kurun waktu 5 Hari kerja tidak ditindak lanjuti maka pejabat penghubung akan diintervensi oleh admin instansi. Apabila dalam kurun waktu 15 - 30 Hari kerja tidak ditinjau lanjuti maka akan diIntervensi oleh admin pusat
7	Petugas Pelayanan Pengaduan Perangkat Daerah melakukan input tanggapan/tindak lanjut Perangkat Daerah ke dalam SP4N-LAPOR! serta memeriksa tanggapan lanjutan dari pelapor? Jika iya, mengkoordinasikan kembali dengan internal unit kerja. Jika tidak, maka laporan dapat diarsipkan.					Dokumen Tanggapan/ Jawaban Penyelesaian Laporan Pengaduan Pelayanan Publik	15 Menit	Jawaban tindak lanjut pelayanan publik Perangkat Daerah pada aplikasi lapor.go.id	
8	Pelapor menerima tanggapan/tindak lanjut Perangkat Daerah melalui jawaban yang disampaikan pada SP4N-LAPOR!					Tanggapan/ Jawaban Penyelesaian Laporan Pengaduan Pelayanan Publik ( <i>offline / manual</i> )	10 Hari Kerja	Publikasi tanggapan laporan pengaduan pelayanan publik pada aplikasi lapor.go.id	Apabila pelapor tidak memberikan tanggapan kembali pada laporan, maka laporan pengaduan dapat diarsipkan

\* : Pelapor adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik

BUPATI GRESIK,

TTD.

FANDI AKHMAD YANI