



BUPATI BOMBANA
PROVINSI SULAWESI TENGGARA
PERATURAN BUPATI BOMBANA
NOMOR 18 TAHUN 2024
TENTANG

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

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI BOMBANA,**

- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan dalam Pasal 3 dan Pasal 4 Peraturan Presiden Republik Indonesia 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 sesuai ketentuan dalam Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, implementasi *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) Tahun 2020-2024 di tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dikoordinasikan oleh Menteri/Kepala Lembaga dan Kepala Daerah;
- 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 Bombana;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bombana, Kabupaten Wakatobi dan Kabupaten Kolaka Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4339);
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 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 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 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 6856);
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 Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
 12. 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 2019 Nomor 157);
 13. 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);

14. 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);
15. Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Manajemen Data Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1573);
16. 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);
17. Peraturan Bupati Bombana Nomor 45 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Bombana (Berita Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2021 Nomor 45);
18. Peraturan Bupati Bombana Nomor 41 Tahun 2022 tentang Satu Data Kabupaten (Berita Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2022 Nomor 41);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bombana (Lembaran Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bombana (Lembaran Daerah Kabupaten Bombana Tahun 2023 Nomor 3);

MEMUTUSKAN :

Menimbang : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BOMBANA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bombana.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Kabupaten adalah Kabupaten Bombana.
4. Bupati adalah Bupati Bombana.
5. Kepala Perangkat Daerah adalah unsur Pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Pengadu adalah seluruh warga negara dan penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
7. 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.
8. *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.

9. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. 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.
11. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pejabat, adalah pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan dan/atau *whistleblower* pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.
12. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat SP4N-LAPOR adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
13. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan baik secara lisan maupun tertulis, *short message system*, media cetak, media elektronik maupun media lainnya untuk memudahkan pengadu, pengelolaan maupun penanganan pengaduan.
14. Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat yang selanjutnya disebut LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* dan interaktif antara masyarakat dengan pemerintah secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
15. *Whistleblower 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 dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bombana, pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
16. 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.
 17. Media Sosial adalah layanan jejaring sosial dan *microblog* daring yang memungkinkan penggunaanya untuk mengirim dan membaca pesan.
 18. *Website* adalah kumpulan halaman dari berbagai situs yang terangkum didalam sebuah domain atau subdomain.
 19. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat adalah tahapan-tahapan yang meliputi penyampaian, pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindaklanjut dan pelaporan.
 20. Klarifikasi adalah proses tindaklanjut atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan pada proporsi yang sebenarnya kepada terlapor.
 21. 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.
 22. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik kepada Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti/diproses.

Pasal 2

- (1) Maksud peraturan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bombana, sebagai pedoman bagi para pihak dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan kewenangan masing-masing.

- (2) Tujuan pengelolaan pengaduan pelayanan publik untuk :
- a. terpenuhinya sarana pengaduan yang menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media *off-line* maupun *online* yang terintegrasi 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 peraturan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, meliputi :

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

BAB II

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 Bombana.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (3) Setiap Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bombana, wajib membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah Kabupaten Bombana.
- (4) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

Pasal 5

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), terdiri dari :
 - a. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 - b. Pengelola Pengaduan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; dan
 - c. Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- (2) Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada prinsip independent, non idenpenden, non-diskriminatif, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

- a. penyampaian melalui media *off-line*;
 - b. penyampaian melalui media *on-line*;
 - c. *whistleblowing system*; dan
 - d. media lain sesuai perkembangan.
- (2) Penguatan dan pengembangan saluran permintaan informasi atau pengaduan melalui berbagai sarana, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hal utama implementasi SIAP-LAPOR oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana.

Pasal 8

Penyampaian dengan cara *off-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a, melalui *desk* layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama Kabupaten Bombana di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bombana.

Pasal 9

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

- a. akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Bombana yang dikelola Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bombana;
- b. *desk* layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama Kabupaten Bombana secara *on-line* yang terkirim pada *website* <http://ppid.bombanakab.go.id/> ; dan
- c. aplikasi SP4N-LAPOR secara *online* yang terkirim pada *website* <https://www.lapor.go.id/> .

Pasal 10

Whistleblowing System, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf c, melalui :

- a. Surat; dan/atau;

- b. aplikasi SP4N-LAPOR secara *online* yang terkirim pada *website* <https://www.lapor.go.id/> .

Pasal 11

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

Pasal 12

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

- a. pengadu mencatatkan identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri dari atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor *handphone* dan/atau email, uraian pengaduan/keluhan, lokasi kejadian/obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya; dan
- b. untuk penerimaan pengaduan pada desk layanan PPID Utama Kabupaten Bombana, pengelola pengaduan menerima melalui blangko permohonan informasi PPID, pada desk layanan.

Pasal 13

- (1) Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *on-line* melalui akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Bombana 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 Bombana. Teknis mekanisme ditetapkan oleh

Ketua Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana.

- (2) Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *on-line* melalui desk layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama Kabupaten Bombana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, 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, terkirimkan pada website PPID Utama Kabupaten Bombana <http://ppid.bombanakab.go.id/>.
- (3) Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *on-line* melalui aplikasi (SP4N-LAPOR) dengan menerima pada website <https://www.lapor.go.id> sebagaimana dimaksud pada 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.

Pasal 14

- (1) *Whistleblowing system*, melalui surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, memuat uraian pengaduan/keluhan, lokasi kejadian/ obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, ditujukan kepada Bupati Bombana dengan melengkapi identitasnya paling sedikit memuat nomor *handphone* dan/ atau alamat email.
- (2) *Whistleblowing system*, melalui aplikasi SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b, pengadu mencatatkan identitasnya paling sedikit memuat identitas yang terdiri atas nomor *handphone* dan/ atau alamat email, uraian pengaduan/ keluhan, lokasi kejadian/obyek

yang diadakan, waktu, dan informasi terkait lainnya, pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR! di *website* SP4N-LAPOR <https://www.lapor.go.id/>.

Bagian Kedua

Identifikasi dan Verifikasi Pengaduan

Pasal 15

- (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 Bombana, untuk dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

Pasal 16

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

Pasal 17

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *on-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh PPID Utama Pemerintah Kabupaten Bombana.

- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diteruskan kepada Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana, untuk dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

Pasal 18

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui *Whistleblowing system* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, apabila disampaikan sebagaimana disposisi Pimpinan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana, untuk tindak lanjutnya.
- (2) *Whistleblowing system* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR, oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana, sesuai keputusan tindak lanjutnya.

Pasal 19

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

Pasal 20

Mekanisme penulisan permintaan informasi atau pengaduan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, Pasal 18 dan Pasal 19, diberikan kodefikasi dan sesuai dengan ketentuan pengelolaan sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

Bagian Ketiga
Penerusan Pengaduan

Pasal 21

- (1) Penerusan permintaan informasi atau pengaduan oleh Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana, didahului dengan :
 - a. melakukan identifikasi dan verifikasi pada seluruh permintaan informasi atau 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 permintaan informasi atau pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki tugas pokok dan kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - e. kewajiban meminta kelengkapan data kepada pengadu, apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap; dan
 - f. mengarsipkan permintaan informasi atau pengaduan yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data.
- (2) Dalam melaksanakan penerusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibantu oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 22

- (1) Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana setelah melakukan identifikasi dan verifikasi seluruh pengaduan yang masuk pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, melakukan pemilahan terkait topik, kategori sebagaimana kolom isian pada sistem, dan meneruskan/ mendisposisikan kepada Perangkat Daerah terkait, sesuai tugas pokok dan kewenangan terhadap topik permasalahan yang diadukan.
- (2) Penerusan/ disposisi pelaporan pengaduan oleh Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Bombana kepada Perangkat Daerah terkait, paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan pada sistem.

Pasal 23

- (1) Apabila topik permasalahan pengaduan menjadi tugas pokok dan kewenangan Instansi/ Organisasi/ Lembaga di luar Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Kabupaten Bombana, pada wilayah Kabupaten Bombana, maka hal tersebut diteruskan kepada Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan kewenangan koordinasi terhadap topik permasalahan tersebut, untuk dikomunikasikan kepada Instansi/Organisasi/Lembaga di luar Perangkat Daerah tersebut pada wilayah Kabupaten Bombana.
- (2) Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melakukan koordinasi dan komunikasi, yang proses dan hasilnya harus diinputkan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

Pasal 24

- (1) Apabila topik permasalahan pengaduan berhubungan dengan kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota lainnya, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Pusat, maka permintaan informasi dan pengaduan tersebut diteruskan/didisposisikan bukan kewenangan pada menu sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
- (2) Apabila topik permasalahan pengaduan dari pengadu kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana dan/ atau Admin Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana dapat melakukan pending pada menu sistem aplikasi SP4N-LAPOR dan/ atau melakukan konfirmasi balik kepada pengadu untuk klarifikasi.

Bagian Keempat

Tindak Lanjut Pengaduan

Pasal 25

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

Pasal 26

- (1) Tanggapan atas laporan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25, telah terinputkan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR, dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan yang bersifat normatif, diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak tanggal penerimaan permintaan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N -LAPOR;
 - b. tanggapan atas permintaan informasi atau 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 permintaan informasi atau pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal penerimaan permintaan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
- (2) Berdasarkan tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila permintaan informasi atau pengadu masih mengajukan pertanyaan, penjelasan dan/ atau komplain, maka Kepala Perangkat Daerah, wajib memberikan penjelasan lagi disertai data, informasi dan pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan Keterbukaan Informasi Publik pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
- (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 melaporkan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana untuk dibahas.

Bagian Kelima

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 27

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

Pasal 28

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana melalui Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan pada Admin Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah, 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 permintaan informasi atau pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
- d. batas waktu penyelesaian permintaan Informasi atau pengaduan sebagaimana tercatat pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

Pasal 29

- (1) Secara sistem, permintaan Informasi atau pengaduan dalam status selesai, apabila dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja setelah Perangkat Daerah yang terkait dengan permintaan informasi atau pengaduan tersebut telah memberikan tanggapan/ jawaban dan tidak ada respon atau komplain dari pengadu, atau ditentukan lain pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
- (2) Permintaan informasi atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (3), dapat dinyatakan selesai sesuai keputusan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana.

BAB IV

PEMANTAUAN, EVALUASI, PELAPORAN DAN PEMANFAATAN

Bagian Kesatu

Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 30

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

Pasal 31

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

Bagian Kedua

Pelaporan

Pasal 32

- (1) Kepala Perangkat Daerah 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 permintaan informasi atau pengaduan yang diterima, permasalahan serta penyelesaiannya, dan terdukung berupa laporan statistik dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR.

Pasal 33

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana melakukan analisa atas pelaporan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dari Kepala Perangkat Daerah secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun dan melaporkannya kepada Bupati.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jumlah dan jenis permintaan informasi atau pengaduan yang diterima, permasalahan serta penyelesaiannya, dan terdukung 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 Bombana.
- (4) Pelaksanaan analisa oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkenaan pula dengan penyebab permintaan informasi atau pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan, sesuai materi pengaduan.

Bagian Ketiga
Pemanfaatan

Pasal 34

- (1) Pelaporan hasil evaluasi Kepala Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32, dapat dimanfaatkan untuk evaluasi kinerja pada sasaran kinerja pegawai, target capaian kinerja dan penajaman perencanaan program kegiatan Perangkat Daerah serta perbaikan pelayanan publik.
- (2) Pelaporan hasil evaluasi dan analisa Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 dapat dimanfaatkan untuk evaluasi kinerja pada sasaran kinerja pegawai, target capaian kinerja Perangkat Daerah serta penajaman perencanaan dan kebijakan daerah dan pelaksanaan pengawasan.
- (3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) melakukan pemeriksaan lanjutan dalam hal permintaan informasi atau pengaduan termasuk kategori pelanggaran sesuai ketentuan Perundang-Undangan.

Pasal 35

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bombana melakukan kompilasi praktik-praktik baik dalam penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan sebagai bagian inovasi.

BAB V

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 36

- (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 dengan Peraturan Kepala Dinas instansi terkait yang menangani SP4N-LAPOR.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 37

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bombana.

Ditetapkan di Rumbia
pada tanggal, 1 Juli 2024

Pj. BUPATI BOMBANA,



EDY SUHARMANTO

PARAF KOORDINASI	
<i>Ekad</i>	
<i>Asisten III</i>	
<i>Kabag Hukum</i>	
<i>Koordinator</i>	
<i>KAPROD IKP</i>	

Diundangkan di Rumbia

pada tanggal, 1 Juli 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BOMBANA,



MAN ARFA

BERITA DAERAH KABUPATEN BOMBANA TAHUN 2024 NOMOR 18