



BUPATI KEPULAUAN MENTAWAI  
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN BUPATI KEPULAUAN MENTAWAI  
NOMOR 2 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL –LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE  
RAKYAT (SP4N-LAPOR)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KEPULAUAN MENTAWAI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR);
- b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Mentawai perlu pedoman dalam pelaksanaannya bagi Organisasi Perangkat Daerah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelaksanaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Mentawai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 177, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3898), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2000 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3964);
2. 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);

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 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 dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398) ;
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR).

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai.
2. Bupati adalah Bupati Kabupaten Kepulauan Mentawai.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai.
4. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Kabupaten Kepulauan Mentawai.
5. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kepulauan Mentawai.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik
7. Standar pelayanan adalah tolak 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.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Organisasi Perangkat Daerah/OPD, Unit Kerja dan BUMD.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
11. Pengelola Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan dan pengaduan.
12. Pengelola Pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan publik.
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.

14. Pengadu dengan kebutuhan khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (disable citizen), antara lain: tuna netra, tuna rungu dan tuna daksa.
15. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh Penyelenggara.
16. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruang dan segala kelengkapan yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
17. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
18. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
19. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
20. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan baik secara lisan, tertulis, SMS, media cetak, media elektronik, maupun media lainnya untuk memudahkan pengadu maupun pengelola pengaduan di dalam penanganan pengaduan.
21. Media Sosial adalah media online yang mendukung interaksi sosial dan media sosial menggunakan teknologi berbasis Website yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif.
22. Situs *web (website)* adalah media online yang mendukung informasi dimana bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain dipresentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut *browser*.
23. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.
24. Teknologi Informasi Komunikasi yang selanjutnya disingkat TIK adalah sistem untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis dan /atau menyebarkan informasi.
25. Infrastruktur adalah kelengkapan sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi berupa perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) antara lain jaringan, Personal Computer/PC, Scanner, dan Piranti Elektronik lainnya.
26. Komputer Induk adalah suatu sistem komputer yang

- menyediakan jenis layanan tertentu untuk client dalam suatu jaringan komputer.
27. Basis Data (*database*) adalah kumpulan data yang disimpan secara sistematis di dalam komputer yang dapat diolah atau dimanipulasi menggunakan perangkat lunak (program aplikasi) untuk menghasilkan informasi.
  28. Komputer atau *Personal Computer* (PC) adalah serangkaian mesin elektronik yang membantu pekerjaan manusia berdasarkan urutan instruksi ataupun program yang diberikan.
  29. Nama user (*username*) adalah identitas untuk masuk dan mengakses internet.
  30. Kode akses (*password*) adalah kode sandi yang harus dimasukkan ke dalam suatu sistem.
  31. Penyimpanan data (*server*) adalah sebuah sistem komputer yang menyediakan jenis layanan tertentu dalam sebuah jaringan komputer.
  32. Pengguna (*User*) adalah pengguna sistem aplikasi.
  33. Internet adalah jaringan komputer saling terhubung satu dengan yang lain di seluruh dunia yang berisikan informasi dan sebagai sarana komunikasi data yang berupa suara, gambar, video dan teks.
  34. Intranet adalah jaringan komputer-komputer yang saling tersambung digunakan suatu organisasi.
  35. *Scanner* adalah sebuah alat yang dapat berfungsi untuk mengcopy atau menyalin gambar atau teks yang kemudian disimpan ke dalam memori komputer.
  36. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai.

## Pasal 2

- (1) Pedoman Pengelolaan SP4N-LAPOR dimaksudkan untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang berarti ketika Penerimaan Pelayanan Publik melaporkan keluhan layanan publik, Penerimaan Pelayanan Publik dapat melaporkan hal tersebut pada instansi terkait.
- (2) Dalam hal instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak memiliki wewenang terhadap layanan publik yang dilaporkan, laporan tersebut dapat diteruskan ke instansi yang tepat.

## Pasal 3

Pedoman pengelolaan SP4N-LAPOR bertujuan agar :

- a. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik;
- b. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
- c. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pengaduan masyarakat;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- e. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik; dan
- f. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## BAB II PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 4

- (1) Pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMN.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, tenaga pendidikan, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informatika, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

### Pasal 5

- (1) Pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh OPD, Unit Kerja dan BUMD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembayarannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah, yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 6

- (1) Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh OPD Unit kerja dan BUMD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber

dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk kategorikan sebagai penyelenggara pelayanan public.

#### Pasal 7

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan.

### BAB III

#### KELEMBAGAAN DAN SARANA PENANGANAN PENGADUAN

##### Bagian Kesatu

##### Struktur Organisasi

#### Pasal 8

- (1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan Buapti membentuk Tim Koordinasi yang bertujuan untuk memastikan adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan pengaduan dan memastikan pengaduan dapat diselesaikan dalam kurun waktu singkat.
- (2) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melibatkan unsur:
  - a. pembina;
  - b. pengawasan/APIP (Aparat Pengawasan Intern Pemerintah);
  - c. pengelola Penanganan Pengaduan;
  - d. pejabat Penghubung pada unit kerja.
- (3) Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

##### Bagian Kedua

##### Kode Etik Penyelenggara

#### Pasal 9

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti, dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun atas pelayanan yang telah diberikan; dan
- f. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

### Bagian Ketiga

#### Sarana Penanganan Pengaduan

##### Pasal 10

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) agar memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (3) Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa:
  - a. tempat/Ruangan;
  - b. kotak Pengaduan dan alat tulis; dan
  - c. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).

##### Pasal 11

Pemerintah Daerah menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, meliputi:

- a. website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)); dan
- b. media sosial yang terhubung pada aplikasi sistem pengaduan.

## BAB IV

### TATA KERJA PENGELOLAAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

##### Penerimaan Pengaduan

##### Pasal 12

- (1) Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi SP4N- LAPOR oleh pengelola pengaduan Pemerintah Daerah yang disampaikan melalui:
  - a. lisan atau pengaduan secara langsung kepada penyelenggara;
  - b. situs Web/Website <https://lapor.go.id>;
  - c. [blog.lapor.go.id](http://blog.lapor.go.id);
  - d. kanal pengaduan instansi yang telah diintegrasikan ke dalam <https://lapor.go.id>; dan
  - e. pengaduan melalui surat dapat di entry ke dalam <https://lapor.go.id> oleh penyelenggara.
- (2) Prosedur penerimaan pengaduan langsung kepada



penyelenggara, meliputi:

- a. pengelola menerima pengadu di tempat penyelenggara;
- b. identitas pengadu dijamin kerahasiaannya;
- c. pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon tanggapan secara langsung;
- d. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan;
- e. apabila substansi pengaduan diluar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada pengadu;
- f. pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan; dan
- g. apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.

## Bagian Kedua

### Telaah Awal dan Klasifikasi Pengaduan

#### Pasal 13

- (1) Pada saat pengaduan diterima, Pengelola melakukan penilaian awal laporan yaitu mengklasifikasikan laporan, menunda atau *pending* laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, menyimpan (arsip) jika laporan tidak perlu diteruskan.
- (2) Laporan yang termasuk dalam kategori Pengaduan ditelaah untuk melihat kelengkapan dengan kriteria:
  - a. identitas pengadu yang terdiri atas nama, alamat lengkap dan nomor kontak yang dapat dihubungi;
  - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
  - c. tempat, waktu penyampaian.
- (3) Jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan, dan laporan dinyatakan dalam status tertunda.
- (4) Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan maka pengaduan dapat langsung diarsipkan.
- (5) Laporan dan pengaduan yang disampaikan kepada SP4N-LAPOR meliputi:
  - a. laporan berupa apresiasi, aspirasi, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. laporan bukan berupa pengaduan dan merupakan permintaan informasi dan keluhan;
  - c. laporan bersifat pengaduan, antara lain terdiri dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah, maladministrasi; dan

- d. laporan bersifat pengaduan yang ditangani oleh lembaga yang memiliki kewenangan khusus, jenis laporan ini memenuhi syarat untuk digolongkan sebagai pengaduan tetapi dinilai lebih tepat untuk dilaporkan kepada lembaga yang berwenang.

### Bagian Ketiga

#### Penyaluran dan Tindak Lanjut Pengaduan

##### Pasal 14

- (1) Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh pengelola, maka pengaduan dapat disalurkan kepada Unit Kerja terlapor.
- (2) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Pengelola Pengaduan harus disalurkan kepada pejabat penghubung pada Unit Kerja yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari terhitung sejak pengaduan diterima.
- (3) Pengelola pengaduan wajib:
  - a. merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan;
  - b. memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.
- (4) Dalam hal terjadi kekeliruan dalam penyaluran pengaduan, maka penyelenggara layanan publik dapat mengembalikan aduan tersebut kepada Pengelola Pengaduan untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat.
- (5) Penyaluran pengaduan dapat dilakukan ke lebih dari penyelenggara layanan, dalam hal demikian penyelenggara layanan yang terkait, akan menerima semua pemberitahuan dari sistem terkait proses dan status.
- (6) Pengelola menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada Pelapor segera, setelah Pengelola menerima informasi status pengaduan dari Unit Kerja Penyelenggara.
- (7) Pengelola bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan.
- (8) Respon dan informasi status pengaduan dianjurkan untuk disusun sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengadu dan pengaduan.

### Bagian Keempat

#### Penyelesaian Laporan Pengaduan

##### Pasal 15

- (1) Penyelenggara berwenang dan bertanggung jawab atas penyelesaian pengaduan.

- (2) Penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap Unit Kerja penerima pengaduan untuk memperoleh keterangan, bukti fisik, bukti dokumen atau bukti lainnya mengenai kebenaran suatu laporan.
- (3) Penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan dan menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara.
- (4) Penyelesaian pengaduan kepada pengadu dilakukan dengan cermat, cepat dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni:
  - a. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan;
  - b. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
  - c. 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan.

#### Bagian Kelima

#### Penyelesaian Pengaduan Melibatkan

#### Lebih Dari 1 (satu) OPD atau Unit Kerja

#### Pasal 16

- (1) Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan OPD atau Unit Kerja lain dalam menyelesaikan pengaduan apabila substansi pengaduan memerlukan arahan dan jawaban dari OPD atau Unit kerja lain.
- (2) Dalam hal menjawab pengaduan, penyelenggara berkoordinasi dengan Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas antara lain sebagai fasilitator penyelesaian pengaduan yang membutuhkan jawaban dan tanggapan lebih dari 1 (satu) OPD atau Unit Kerja.
- (5) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari seluruh Kepala Organisasi Perangkat Daerah, Kepala Unit Kerja dan kepala BUMD di Lingkup Pemerintah Kabupaten Kepulauan Mentawai.

#### Bagian Keenam

#### Pedoman Perilaku Pengelola Pengaduan

#### Pasal 17

- (1) Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan pengaduan yang berkualitas dan berintegritas, cepat, sederhana dan memberikan penyelesaian ketika menyampaikan aspirasi, permintaan informasi, keluhan dan pengaduan.
- (2) Dalam memberikan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengelola pengaduan wajib berperilaku:

- a. empati, hormat dan santun;
- b. tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
- c. cepat, tepat, terbuka, adil dan tidak diskriminatif;
- d. transparan dalam memberikan penjelasan;
- e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi; dan
- f. memperhatikan pengadu dari kelompok rentan dan pengadu dengan kebutuhan khususnya.

## BAB V

### PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI

#### Bagian Kesatu

##### Pelaporan

##### Pasal 18

- (1) Tim Koordinasi pengelola LAPOR-SP4N wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Bupati.
- (2) Laporan pengaduan sebagaimana yang dimaksud (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengaduan

#### Bagian Kedua

##### Pemantauan dan Evaluasi

##### Pasal 19

- (1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) terhadap jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditindaklanjuti oleh Tim Koordinasi pengelola.

## BAB VI

### PEMBIAYAAN

##### Pasal 20

Pembiayaan Penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan bersumber dari :

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, dan;
- b. Sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

## BAB VII

### Sanksi Administrasi

##### Pasal 21

- (1) Penyelenggara dan pengelolaan pengaduan yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal

- 10, Pasal 11 ayat (1), Pasal 16 ayat (1), (5), (6) dan (7), Pasal 18 ayat (2), dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) berupa;
- peringatan lisan;
  - peringatan tertulis ;
  - penundaan kenaikan pangkat;
  - penurunan pangkat;
  - mutasi jabatan ;
  - pembebasan tugas dan jabatan pada waktu tertentu
  - pemberhentian dengan hormat dan tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
  - pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tuapejat  
pada tanggal 25 Januari 2022  
BUPATI KEPULAUAN MENTAWAI,

  
YUDAS SABAGGALET

Diundangkan di Tuapejat  
pada tanggal 25 Januari 2022

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI,



MARTINUS D.