



BUPATI ACEH SINGKIL
PROVINSI ACEH

PERATURAN BUPATI ACEH SINGKIL

NOMOR 57 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SINGKIL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA KUASA

BUPATI ACEH SINGKIL,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melayani setiap warganya untuk memenuhi hak melayani setiap warganya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang berkualitas secara transparan dan akuntabel;
 - b. bahwa untuk memberikan kesempatan kepada warganya berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara optimal, maka perlu diatur Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Aceh Singkil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3827);
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 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);

X

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 11 Tahun 2020 tentang tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana 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 Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);

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 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);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 676);
16. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 18);
17. Qanun Aceh Singkil Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Singkil (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Singkil Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Qanun Aceh Singkil Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Qanun Aceh Singkil Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Singkil (Lembaran Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2021 Nomor 285);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN
PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN ACEH SINGKIL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Aceh Singkil.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil.
3. Bupati adalah Bupati Aceh Singkil.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Aceh Singkil.
5. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Singkil.

6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut dengan OPD adalah OPD dalam Kabupaten Aceh Singkil.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
11. 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 larangan oleh penyelenggara.
12. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
13. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
14. Satuan kerja penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
15. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
16. *Short Messages System* yang selanjutnya disebut SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
17. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disebut LAPOR adalah aplikasi pengaduan masyarakat dengan Pemerintah Daerah, yang digunakan sebagai media pengawasan.

Pasal 2

- (1) Pedoman Pengelolaan LAPOR di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil dimaksudkan sebagai acuan bagi Satuan Kerja Penyelenggara dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan bertujuan untuk:
 - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;
 - b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, 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;
 - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam rangka pelayanan pengaduan masyarakat.

BAB II

HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Pasal 3

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana pelayanan publik:
 - a. yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. Pengabaian kewajiban; dan/atau
 - c. Pelanggaran larangan oleh penyelenggara
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib:
 - a. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
 - b. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 - e. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
 - f. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

BAB III
PENATAUSAHAAN PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Setiap pengaduan yang diterima, harus dilakukan penatausahaan oleh unit kerja masing-masing dengan dilakukan pencatatan, dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, baik secara manual atau menggunakan sistem aplikasi yang dimiliki.
- (2) Pencatatan sebagaimana yang dimaksud ayat (1) meliputi:
 - a. data pengaduan;
 - b. identitas pelapor;
 - c. identitas terlapor;
 - d. lokasi materi pengaduan; dan
 - e. materi pengaduan.

BAB IV
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

- (1) Setiap penyelenggara menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan.
- (3) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain media sosial, SMS, *Website*, kotak pengaduan, telepon.

Pasal 6

- (1) Dalam rangka menyelenggarakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional di daerah, sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 diintegrasikan ke dalam aplikasi e-LAPOR.
- (2) Aplikasi e-LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. SMS 1708;
 - b. *Website* (www.lapor.go.id) dan/atau <https://acehsingkil.lapor.go.id/>;
 - c. Aplikasi *Android* dan *ios*.

Pasal 7

- (1) Bupati membentuk Tim sebagai Pengelola Pengaduan melalui Aplikasi LAPOR.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan unsur dari Sekretariat Daerah, Inspektorat, Bappeda, dan OPD yang menyelenggarakan Urusan Komunikasi dan Informatika.

- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
- a. Membuat perencanaan pengelolaan LAPOR;
 - b. Melaksanakan pekerjaan administrasi kegiatan pengelolaan LAPOR;
 - c. Melaksanakan teknis kegiatan pengelolaan LAPOR;
 - d. Memberikan saran dan pendapat, baik secara lisan maupun tertulis dalam setiap kegiatan pengelolaan LAPOR;
 - e. Melakukan monitoring, dan evaluasi secara rutin tentang pelaksanaan kegiatan pengelolaan LAPOR; dan
 - f. Menyusun dan membuat laporan hasil kegiatan LAPOR di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil.

Pasal 8

- (1) Tim sebagaimana dimaksud pada pasal 7 dibantu oleh pejabat penghubung dari setiap Satuan Kerja Penyelenggara.
- (2) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas pokok.
 - a. Melaksanakan pengelolaan pengaduan langsung di internal OPD;
 - b. Mengkoordinasikan jawaban atau tanggapan pengaduan yang diterima dari Aplikasi LAPOR;
 - c. Merumuskan tindak lanjut pengaduan yang diterima dari Aplikasi LAPOR.

Pasal 9

Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dan penunjukan pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB V

MEKANISME DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 10

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik, meliputi:

- a. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan pengaduan kelengkapan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;

- b. Penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klasifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
- c. Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya; dan
- d. Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

Bagian Kedua

Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik

Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah yang menangani urusan Komunikasi dan Informasi membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR.
- (2) Penerimaan pengaduan dilaksanakan melalui.
 - a. OPD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
 - b. OPD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi mendisposisikan laporan ke Satuan Kerja Penyelenggara terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Kewenangannya;
 - c. Disposisi laporan (pengaduan) dilaksanakan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;
 - d. OPD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi melakukan pending untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu;
 - e. OPD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi merubah laporan menjadi arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA;
 - f. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan Kewenangan Daerah, maka OPD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi dapat menolak/tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan:
 - a. Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;

- b. Satuan Kerja Penyelenggara menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
 - c. Tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan (bila diperlukan);
 - d. Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Satuan Kerja Penyelenggaraan; dan
 - e. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Satuan Kerja Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Satuan Kerja Penyelenggara terkait lainnya.
- (4) Penyelesaian pengaduan dilaksanakan melalui tahapan:
- a. Penyelesaian laporan pengaduan oleh Satuan Kerja Penyelenggara dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, akurat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. Laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari si pengadu.

BAB VI

PEMANTAUAN EVALUASI, DAN PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

Pasal 12

- (1) Pemantauan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pemantauan dilakukan secara terus menerus dan berjenjang oleh pembina untuk melihat perkembangan pengelolaan pengaduan antara lain jumlah pengaduan yang diterima, penyebab permasalahan, serta penyelesaian pengaduan.
- (3) Hasil pemantauan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

Pasal 13

- (1) Evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada tingkat penyelenggara oleh pembina dan pada tingkat nasional oleh Menteri.
- (3) Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 bulan sekali dalam setahun.
- (4) Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

Pasal 14

- (1) Pelaporan Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik.
- (2) Pelaporan hasil evaluasi dilakukan terintegrasi dengan menggunakan SP4N.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi nasional dilaporkan oleh Bupati kepada Gubernur dan diumumkan kepada masyarakat sekali dalam setahun.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Kabupaten Aceh Singkil.

Ditetapkan di Singkil

pada tanggal 16 Desember 2022

22 Jumadil Awal 1444H

Pj. BUPATI ACEH SINGKIL,



MARTHUNIS

Diundangkan di Singkil

pada tanggal 16 Desember 2022

22 Jumadil Awal 1444H

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
ACEH SINGKIL,

AZMI

BERITA KABUPATEN ACEH SINGKIL TAHUN 2022 NOMOR .666