



BUPATI BENGKAYANG  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI BENGKAYANG  
NOMOR 18 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE  
RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL (SP4N) KABUPATEN BENGKAYANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BENGKAYANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
- b. bahwa Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dikelola secara terstruktur dan profesional baik dilingkup Perangkat Daerah maupun BUMD dalam Kabupaten Bengkayang, maka diperlukan pengaturan sebagai pedoman dalam pelaksanaannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Bengkayang tentang Pedoman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Bengkayang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkayang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3823);

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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 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 di ubah beberapa kali, 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
6. 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);
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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6557);
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);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);



11. 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);
12. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 4);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2017 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Tahun 2017 Nomor 2);

- Memperhatikan :
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
  2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  3. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke Dalam Aplikasi LAPOR!-SP4N;

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) KABUPATEN BENGKAYANG

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah daerah Kabupaten Bengkayang.

2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Bengkayang.
4. Perangkat daerah adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Bengkayang baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
6. Unit Kerja adalah Satuan Perangkat Daerah maupun BUMD pada Lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkayang.
7. 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Publik.
8. 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.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah penyelenggara adalah Perangkat Daerah/PD, Unit Kerja, dan BUMD.
10. 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.
11. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
12. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
13. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan publik.
14. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
15. Pengadu dengan kebutuhan khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (disable citizen), antara lain : tuna Netra, tuna rungu dan tuna daksa.
16. 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.
17. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.



18. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP).
19. 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.
20. 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.
21. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan public 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.
22. Media Sosial adalah media online yang mendukung interaksi sosial dan media sosial menggunakan teknologi berbasis Website yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif.
23. Situs web (*website*) adalah sebuah sistem informasi dimana bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain dipersentasikan dalam bentuk *hypertext* atau dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut *browser*.
24. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.
25. Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) adalah teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi.
26. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bengkayang.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

Pedoman Pengelolaan LAPOR!-SP4N dimaksudkan untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang berarti ketika Penerima Pelayanan Publik melaporkan keluhan layanan publik, Penerima Pelayanan Publik dapat melaporkan hal tersebut pada instansi terkait. Sekalipun instansi tersebut tidak memiliki wewenang terhadap layanan publik yang dilaporkan, laporan tersebut dapat diteruskan ke instansi yang tepat.

#### Pasal 3

Pedoman Pengelolaan LAPOR!-SP4N 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 pesan 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.

## Bagian Kedua Ruang Lingkup Pelayanan Publik

### Pasal 4

- (1) Ruang lingkup 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 BUMD.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, tenaga kependidikan, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jasmani sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sector strategis lainnya.

### Pasal 5

- (1) Ruang lingkup 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 milik publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah, 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 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.

### Pasal 6

- (1) Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :
  - a. penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah, 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 skal kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### 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) Bupati wajib membentuk Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan yang bertujuan untuk memastikan adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan pengaduan dan memastikan pengaduan dapat terselesaikan dalam kurun waktu singkat.
- (2) Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan melibatkan unsur :
  - a. Pembina;
  - b. Pengawas/APIP (Aparatur Pengawasan Intern Pemerintah);
  - c. Pengelola Penanganan Pengaduan; dan
  - 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 memungut biaya.

##### Bagian Kedua

##### Pelaksanaan Pengaduan oleh Penyelenggara



## Pasal 9

- (1) Pembina atau pejabat yang diberi wewenang wajib menugaskan pejabat/ pegawai atau satuan perangkat daerah untuk melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pengelola pengaduan mempunyai fungsi :
  - a. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
  - b. memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan; dan
  - c. menyarankan tindak lanjut kepada pemimpin penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Ketiga Kode Etik Penyelenggara

### Pasal 10

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 tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun atas pelayanan yang telah diberikan; dan
- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

## Bagian Keempat Sarana Penanganan Pengaduan

### Pasal 11

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

### Pasal 12

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



- a. SMS 1708;
- b. Website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)); dan
- c. Media sosial yang terhubung pada aplikasi sistem pengaduan.

**BAB IV**  
**TATA KERJA PENGELOLAAN PENGADUAN**  
**Bagian Kesatu**  
**Penerima Pengaduan**

**Pasal 13**

- (1) Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi LAPOR!-SP4N oleh pengelola pengaduan Pemerintah Daerah yang disampaikan melalui :
  - a. Lisan atau pengaduan secara langsung kepada penyelenggara;
  - b. SMS/ Short Message Service ke nomor pengaduan 1708;
  - c. Situs web/website <https://lapor.go.id>;
  - d. [Blog.lapor.go.id](http://Blog.lapor.go.id);
  - e. Facebook: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
  - f. Twitter: @LAPOR1708;
  - g. Kanal pengaduan instansi yang telah diintegrasikan ke dalam <https://lapor.go.id>; dan
  - h. 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 pengaduan ditempat 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. Apabila substansi pengaduan diluar kewenangan penyelenggara, maka perlu berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada pengadu;
  - e. 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;
  - f. 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 14**

- (1) Pada saat pengaduan diterima, Pengelola melakukan penelaahan awal

laporan yaitu mengklasifikasikan laporan, menunda (pending) laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, menyimpan (arsip) jika laporan tidak perlu diteruskan.

- (2) Laporan yang termasuk dalam kategori Pengaduan ditelaah untuk meliputi 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.Jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan, dan laporan dinyatakan dalam status tertunda (pending).
- (3) Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan maka pengaduan dapat langsung diarsipkan.
- (4) Laporan dan pengaduan yang disampaikan kepada LAPORI-SP4N 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 Tidak Lanjut Pengaduan

##### Pasal 15

- (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) Dalam hal terjadi kekeliruan dalam penyaluran pengaduan, maka penyelenggara layanan public dapat mengembalikan aduan tersebut kepada Pengelola Pengaduan untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat.
- (4) Penyaluran pengaduan dapat dilakukan lebih dari satu penyelenggara layanan, dalam hal demikian penyelenggara layanan yang terkait, akan menerima semua pemberitahuan dari sistem terkait proses dan status.
- (5) Pengelola menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada Pelapor segera, setelah Pengelola menerima informasi status pengaduan dari Unit Kerja Penyelenggara.
- (6) Pengelola bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan.



- (7) Respon dan informasi status pengaduan dianjurkan untuk disusun sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengadu dan pengaduan.

#### Bagian Keempat Penyelesaian Laporan Pengaduan

##### Pasal 16

- (1) Penyelenggara yang berwenang bertanggung jawab atas penyelesaian pengaduan.
- (2) Penyelesaian atau solusi yang diambil 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) Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan.
- (4) Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara.
- (5) Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan.
- (6) Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.
- (7) 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.
- (8) Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPOR!-SP4N, apabila pengadu menyatakan puas atas hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pengelola dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke instansi yang membidangi pengawasan/APIP (Aparatur Pengawasan Intern Pemerintah).

#### Bagian Kelima Penyelesaian Pengaduan Melibatkan Lebih dari 1 Perangkat Daerah atau Unit Kerja

##### Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah atau Unit Kerja lain dalam menyelesaikan pengaduan apabila substansi pengaduan memerlukan arahan dan jawaban dari Perangkat Daerah atau Unit Kerja lain.
- (2) Dalam hal menjawab pengaduan, penyelenggara berkoordinasi dengan Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan.

- (3) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan 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) Perangkat Daerah atau Unit Kerja.
- (5) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari seluruh Kepala Perangkat Daerah, Kepala unit Kerja dan Kepala BUMD di Lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkayang.

Bagian Keenam  
Pedoman Perilaku Pengelola Pengaduan

Pasal 18

- (1) Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan berintegritas, cepat, sederhana dan memberikan penyelesaian ketika menyampaikan aspirasi, permintaan informasi, keluhan dan pengaduan.
- (2) Dalam memberikan layanan pengaduan 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 khusus.
- (3) Pengelola Pengaduan dilarang menggunakan fasilitas, sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok.
- (4) Pengelola Pengaduan tidak diperbolehkan memungut biaya dan menerima imbalan dari pengadu dalam bentuk apapun pada saat melaksanakan tugasnya.

BAB V  
PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu  
Pelaporan

Pasal 19

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



Bagian Kedua  
Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 20

- (1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan mengenai jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Tim Koordinasi pengelolaan LAPOR!-SP4N dan Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VI  
PEMBIAYAAN

Pasal 21

Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan bersumber dari :

- a. APBD; dan
- b. Sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB VII  
SANKSI ADMINISTRASI

Pasal 22

- (1) Penyelenggara dan Pengelola 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 dimaksud pada ayat (1) berupa
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
  - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 23

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bengkayang  
pada tanggal 21 Juli 2023

BUPATI BENGKAYANG,

TTD

SEBASTIANUS DARWIS

Diundangkan di Bengkayang  
pada tanggal, 21 Juli 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG,

TTD

YUSTIANUS

BERITA DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG TAHUN 2023 NOMOR..!Ø

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM  
SEKRETARIAT DAERAH KAB.BENGKAYANG,



SUANDI, SH., M.H.

NIP.19741011 200604 1 013