BUPATI BENER MERIAH
بوفاتي بنرمريه

PERATURAN BUPATI BENER MERIAH
NOMOR 23 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BENER MERIAH

BISMILLAHIRRAHMANIRAHIM
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA KUASA

BUPATI BENER MERIAH,

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 Bener Meriah;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bener Meriah;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bener Meriah di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 156, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4351);

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433);

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);

4. Undang.....

4. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BENER MERIAH

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintahan Kabupaten adalah Pemerintahan Kabupaten Bener Meriah sebagai penyelenggara urusan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Bener Meriah.
2. Pemerintah Kabupaten adalah unsur penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten yang terdiri atas Bupati, wakil Bupati dan perangkat Kabupaten.
3. Bupati adalah Bupati Bener Meriah.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bener Meriah.
5. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bener Meriah.
6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan OPD adalah OPD dalam Kabupaten Bener Meriah.
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, koorporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik;

9. Pengelolaan.....

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 perseorangan, 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 disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS;
17. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

(1) Pedoman Pengelolaan LAPOR di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bener Meriah 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.....

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 kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

BAB III
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 presedur 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 IV
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 V.....

BAB V
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);
    c. Apps 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 Perangkat Daerah 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;
    f. Menyusun dan membuat laporan hasil kegiatan LAPOR di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bener Meriah.

Pasal 8

(1) Tim sebagaimana dimaksud pada pasal 7 dibantu oleh pejabat penghubung dari setiap Satuan Kerja Penyelenggara.

(2) Pejabat.....

(2) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas pokok :

a. Melaksankan pengelolaan pengaduan langsung di internal Perangkat Daerah;
b. Merumuskan 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 VI

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;
d. Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaiansaran 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 dilaksankan melalui :

a. Perangkat.....

a. Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
b. Perangkat Daerah 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. Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi melakukan pending untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu;
e. Perangkat Daerah 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 Perangkat Daerah yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.

(3) Pelaksanaan Tindka Lanjut Laporan Pengaduan :
a. Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi bertanggungjawab 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;
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;
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 VII.....

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di : Redelong
pada tanggal : 13 Juli 2022 M
14 Dzul'qaidah 1443 H

BUPATI BENER MERIAH,

SARKAWI

Diundangkan di : Redelong
pada tanggal : 13 Juli 2022 M
14 Dzul'qaidah 1443 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BENER MERIAH,

HAILI YOGA

BERITA DAERAH KABUPATEN BENER MERIAH TAHUN 2022 NOMOR : 23