



BUPATI SANGGAU
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI SANGGAU
NOMOR 31 TAHUN 2020

TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SANGGAU,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk memproses pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindaklanjut pengaduan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, perlu disusun pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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 beberap kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 33 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU.

Pasal 1

- (1) Penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau, wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik.
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau wajib:

- a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik;
 - b. menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik; dan
 - c. menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik.
- (3) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik, penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau mengintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPORI.

Pasal 2

Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sanggau
pada tanggal 5 Juni 2020

BUPATI SANGGAU,

TTD
PAOLUS HADI

Diundangkan di Sanggau
pada tanggal 5 Juni 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SANGGAU,

TTD
KUKUH TRIYATMAKA

BERITA DAERAH KABUPATEN SANGGAU TAHUN 2020 NOMOR 31

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM,


MARINA RONA, SH, MH

Pembina

NIP. 19770315 200502 2 002

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI SANGGAU
NOMOR : 31 TAHUN 2020
TENTANG : PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN SANGGAU.

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terus dilakukan dengan diberikan ruang seluas-luasnya kepada masyarakat dalam memberikan kontrol dan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik dan perlu dikelola dengan baik. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan yang dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan dari aspek kepentingan penerima layanan (*customers*). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Untuk mewujudkan hal tersebut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN RB) menerapkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berbasis digital dengan menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau (LAPOR!) untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu mekanisme tertentu. Berbagai peraturan berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi tersebut telah beberapa kali diterbitkan sebagai dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang berorientasi pada pelayanan, terakhir adalah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Menindaklanjuti hal tersebut, maka Pemerintah Kabupaten Sanggau telah menetapkan Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Sanggau melalui Surat Keputusan Bupati Sanggau Nomor 426 Tahun 2019 tanggal 9 September 2019. Kemudian untuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau diperlukan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah

Kabupaten Sanggau yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati. Peraturan ini dibuat untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya.

B. PENGERTIAN

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Bupati adalah Bupati Sanggau.
3. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Sanggau.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sanggau.
5. Asisten Administrasi Umum adalah Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Sanggau.
6. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Sanggau.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau.
8. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Sanggau.
9. Pembina pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah unsur pemerintah daerah yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.
10. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau.
11. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Sanggau, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Sanggau.
12. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
13. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
14. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.
15. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang selanjutnya disebut Kementerian PAN RB adalah koordinator pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.
16. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

17. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
18. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
19. Admin Nasional adalah pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada kementerian untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
20. Admin Instansi/Organisasi adalah pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di kementerian/lembaga/pemerintah daerah yang ditugaskan oleh pembina/penanggung jawab/ketua untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
21. Pejabat Penghubung adalah sekretaris/pegawai di lingkungan satuan kerja penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
22. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan yang selanjutnya disebut Admin UPP adalah pegawai di lingkungan satuan kerja penyelenggara yang bertugas membantu peran pejabat penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit penyelenggara masing-masing.
23. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
24. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
25. 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.
26. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan.
27. 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 ataupun elektronik.

C. MAKSUD

Pedoman ini dimaksudkan sebagai panduan dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau.

D. TUJUAN

Pedoman ini bertujuan agar pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindaklanjut pengaduan.

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini meliputi :

1. Kelembagaan;
2. Sumber Daya Manusia;
3. Asas dan Prinsip
4. Kode Etik;
5. Pembiayaan dan Sarana Prasarana;
6. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan;
7. Pemantauan, Pelaporan dan Evaluasi; dan
8. Pembinaan dan Pengawasan;

BAB II KELEMBAGAAN

Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau terdiri dari unsur:

A. Pembina

Pembina Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah Bupati dan Wakil Bupati, dengan tugas:

1. Menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran yang memadai; dan
2. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau.

B. Penanggung Jawab/Ketua

Penanggung Jawab/Ketua Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau adalah Sekretaris Daerah, dengan tugas:

1. Melakukan monitoring secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik;
2. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
3. Memimpin pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan serta pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

C. Koordinator

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau dikoordinir oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, yang mempunyai tugas melakukan koordinasi dan mengevaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik, menyelenggarakan fungsi:

1. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai perkembangan pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
2. Melakukan koordinasi dengan pimpinan Perangkat Daerah, serta BUMD untuk meningkatkan integrasi dan efektivitas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!;
3. Melakukan koordinasi dengan Kementerian PAN RB terkait pengintegrasian SP4N dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sanggau; dan
4. Melaporkan perkembangan pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Pembina.

D. Anggota

Anggota Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau terdiri dari Asisten Administrasi Umum, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Inspektur, Kepala Bagian yang membidangi organisasi, dan Kepala Bagian yang membidangi umum di lingkungan Sekretariat Daerah, dengan tugas:

1. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
2. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
4. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina dan Penanggung Jawab/Ketua; dan
5. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/ Ketua.

E. Admin Instansi/Organisasi

Admin Instansi/Organisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau berada pada Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat kabupaten.

F. Pejabat Penghubung

Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau adalah sekretaris atau pejabat setingkatnya pada Perangkat Daerah, serta BUMD yang bertugas menindaklanjuti pengaduan yang didisposisikan oleh Admin Instansi/Organisasi atau yang disampaikan langsung oleh pengadu.

G. Admin UPP

Admin UPP Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau adalah staf Pejabat Penghubung yang bertugas membantu Pejabat Penghubung dalam menyelesaikan tindak lanjut pengaduan.

BAB III SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya manusia Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau, terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan Tenaga Kontrak sesuai ketentuan perundang-undangan, yang meliputi fungsi:

1. Analisis Pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan;
2. Analisis Sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan SP4N-LAPOR! dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4N-LAPOR!; dan
3. Pengolahan Data dan Pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR! serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau dikelola secara berjenjang oleh:

1. Admin Instansi/Organisasi;
2. Pejabat Penghubung; dan
3. Admin UPP.

BAB IV ASAS DAN PRINSIP

A. ASAS:

Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau berdasarkan asas:

1. Keprofesionalan, yaitu setiap penanganan pengaduan pelayanan publik harus diterima dan/atau dilaksanakan oleh pelaksana yang berkompeten di bidangnya;
2. Persamaan perlakuan, yaitu masyarakat berhak mendapat perlakuan yang sama dalam hal mengadukan pelayanan publik yang diterimanya;
3. Keterbukaan, yaitu masyarakat berhak mengakses dan memperoleh informasi mengenai penanganan pengaduan pelayanan publik dengan mudah;
4. Akuntabilitas, yaitu proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

5. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

B. PRINSIP:

Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. Obyektivitas, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Koordinasi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Efektivitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya; dan
4. Kehati-hatian, yaitu penanganan terhadap pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian.

BAB V KODE ETIK

A. Kewajiban dan Larangan:

1. Kewajiban

Dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau, tim pengelola pengaduan wajib:

- a. Menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
- b. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- c. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
- d. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan; dan
- e. Menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

2. Larangan

Dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau, tim pengelola pengaduan dilarang:

- a. Menghentikan proses pengaduan;
- b. Menyebarkan identitas pengadu;
- c. Menyebarkan informasi dan dokumen; dan
- d. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

B. Sanksi

Pimpinan Perangkat Daerah, serta BUMD secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI PEMBIAYAAN DAN SARANA PRASARANA

A. PEMBIAYAAN

Pengarah/Pembina Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah di instansi masing-masing yang terdiri dari pengembangan kapasitas sumber daya manusia pengelola, sosialisasi publik, dan dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan.

B. SARANA DAN PRASARANA

1. Pengarah/Pembina Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau wajib menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
2. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus.
3. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:
 - a. Tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis; dan
 - b. Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!.

BAB VII MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN

A. PENERIMAAN PENGADUAN

Masyarakat yang akan menyampaikan pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau melalui:

1. tatap muka;
2. call-center;
3. surat atau email;
4. SMS;
5. Media sosial (WhatsApp dan Facebook);
6. website; dan/atau
7. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

B. PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

Prinsip prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau diharus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel. Dalam pengelolaan pengaduan yang pertama dilakukan adalah telaah dan verifikasi oleh:

1. Admin Instansi/Organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
 - a. Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - b. Merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
 - c. Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
 - d. Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
 - e. Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - f. Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada Pejabat Penghubung atau tidak;
 - g. Apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin Instansi/Organisasi meneruskan pengaduan kepada Pejabat Penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
 - h. Apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi/Organisasi;
 - i. Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - j. Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Instansi/Organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
 - k. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
 - l. Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin Instansi/Organisasi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional;
 - m. Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Admin Instansi/Organisasi berkoordinasi dengan APIP yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! untuk ditindaklanjuti; dan
 - n. Melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka, call center, dsb, kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!.
2. Pejabat Penghubung di setiap Perangkat Daerah serta BUMD memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk:
 - a. Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui Satuan Kerja Penyelenggara untuk disampaikan ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;
 - b. Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - c. Memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi/Organisasi;
 - d. Merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya; dan

- e. Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi/Organisasi.

C. JANGKA WAKTU TINDAK LANJUT

Penyelesaian pengaduan tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung, yakni;

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

D. MEKANISME, TATA CARA DAN PEDOMAN TINDAK LANJUT

Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau:

1. Admin Instansi/Organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:
 - a. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - b. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina dan Penanggung Jawab/Ketua;
 - c. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - d. Mengkoordinir pejabat penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
 - e. Tugas lain atas petunjuk pimpinan.
2. Pejabat Penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:
 - a. Pejabat Penghubung mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/Organisasi kepada pejabat berwenang di lingkungan Perangkat Daerah serta BUMD untuk ditindaklanjuti;
 - b. Memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
 - c. Berkoordinasi dengan Admin UPP dan/atau APIP dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
 - d. Memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
 - e. Memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan
 - f. Tugas lain atas petunjuk pimpinan.

BAB VIII
PEMANTAUAN, PELAPORAN DAN EVALUASI

A. PEMANTAUAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pembina dan Penanggung Jawab/Ketua melalui Admin Instansi/Organisasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:

1. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Perangkat Daerah serta BUMD;
2. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
3. Mengkoordinir Pejabat Penghubung Perangkat Daerah serta BUMD terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
4. Menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan;
5. Melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Perangkat Daerah serta BUMD sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut :
 - a. Selambat-lambatnya 3 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
 - b. Selambat-lambatnya 8 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
 - c. Selambat-lambatnya 35 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan;
6. Apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian; dan
7. Admin Instansi/Organisasi memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Admin Nasional.

B. PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

1. Admin Instansi/Organisasi membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada penanggung jawab.
2. Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

C. EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.

1. Penanggung Jawab/Ketua melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan.
2. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.
3. Hasil evaluasi dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik dan dapat diunduh oleh publik.

4. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.
5. Penanggung Jawab/Ketua melakukan kompilasi praktik-praktik baik dan inovasi dalam penyelesaian pengaduan.

BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

A. PEMBINAAN

1. Pembinaan terhadap Perangkat Daerah serta BUMD meliputi: pengaturan, pengawasan, bimbingan, penilaian dan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang.
2. Penanggung Jawab/Ketua Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan.
3. Hasil pembinaan terhadap Perangkat Daerah serta BUMD disampaikan Pembina kepada Menteri.

B. PENGAWASAN

1. Pengawasan terhadap Perangkat Daerah serta BUMD dilakukan secara berjenjang oleh Pembina dan Penanggungjawab/Ketua serta Koordinator.
2. Pimpinan Perangkat Daerah serta BUMD memberikan apresiasi dan/atau sanksi dalam rangka pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan di lingkungan masing-masing.
3. Hasil pengawasan terhadap Perangkat Daerah serta BUMD disampaikan oleh Pembina kepada Menteri dan diumumkan kepada masyarakat.

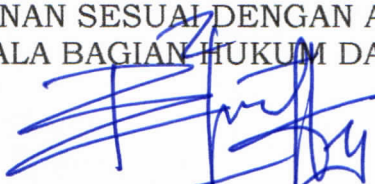
BAB X PENUTUP

Untuk menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sanggau, para Pimpinan Perangkat Daerah serta BUMD wajib melakukan evaluasi dan pemantauan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan.

BUPATI SANGGAU,

TTD

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM,



MARINA RONA, SH, MH

Pembina

NIP. 19770315 200502 2 002

PAOLUS HADI