



BUPATI SUMBA TIMUR
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
PERATURAN BUPATI SUMBA TIMUR
NOMOR : 42 TAHUN 2023
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMBA TIMUR


DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI SUMBA TIMUR,


- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan dalam Pasal 3 dan Pasal 4 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, setiap penyelenggara wajib menyediakan dan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan atau yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima layanan;
- b. bahwa sesuai ketentuan dalam Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020-2024, *Implementasi Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2020-2024 di tingkat Kementerian/Lembaga Pemerintahan Daerah dikoordinasikan oleh Menteri/Kepala Lembaga dan Kepala Daerah; &

- c. bahwa pelaporan dari masyarakat dan Aparatur Sipil Negara atas terjadinya tindak pidana Korupsi diperlukan penanganan, tindakan yang tepat, cepat, terukur dan bertanggung jawab melalui sistem pelaporan Terintegrasi (*Whistle Blower System*);
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 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 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 6757);

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
10. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nornor 1726);
12. 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);
13. Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/ Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Manajemen Data Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1573);
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 Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 64 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Satu Data Indonesia Tingkat Provinsi Nusa Tenggara Timur (Berita Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2020 Nomor 064); 

16. Peraturan Bupati Sumba Timur Nomor 46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumba Timur (Berita Daerah Kabupaten Sumba Timur Tahun 2016 Nomor 56, Tambahan Berita Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 644); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Sumba Timur Nomor 46 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sumba Timur Nomor 46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumba Timur Berita Daerah Kabupaten Sumba Timur Tahun 2019 Nomor 50, Tambahan Berita Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 815);
17. Peraturan Bupati Sumba Timur Nomor 22 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik (Berita Daerah Kabupaten Sumba Timur Tahun 2021 Nomor 22, Tambahan Berita Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 900). 

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN SUMBA TIMUR**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sumba Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan.
3. Kabupaten adalah Kabupaten Sumba Timur.
4. Bupati adalah Bupati Sumba Timur.
5. Perangkat Daerah adalah unsur Pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Pengadu adalah seluruh warga negara dan penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
7. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
8. *Whistleblower* adalah seseorang yang melaporkan perbuatan yang berindikasi tindak pidana korupsi yang terjadi pada organisasi tempatnya bekerja atau pihak terkait lainnya yang memiliki akses informasi yang memadai atas terjadinya indikasi tindak pidana korupsi tersebut atau pelapor atau pengungkap fakta yang tidak terlibat dalam kejahatan yang ia laporkan (bukan termasuk pelaku). &


9. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. 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.
11. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggaraan untuk mengelola pengaduan dan/atau *whistleblower* pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
12. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat selanjutnya disingkat SP4N-LAPOR adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
13. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan baik secara lisan maupun tertulis, *short message system* (sms), media cetak, media elektronik maupun media lainnya untuk memudahkan pengadu, pengelolaan maupun penanganan pengaduan.
14. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disebut LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara on-line dan interaktif antara masyarakat dengan pemerintah berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
15. *Whistleblower System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindak pidana korupsi yang telah terjadi, sedang terjadi, atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan tindak pidana korupsi dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur, pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
16. Integrasi Aplikasi Pengaduan adalah sinkronisasi aplikasi pengaduan yang telah terbangun ke dalam aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk menangani berbagai pengaduan pelayanan publik. ✎

17. Sistem Integrasi Aspirasi Publik-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *On-line* Rakyat selanjutnya disebut SIAP-LAPOR adalah sarana pengaduan Kabupaten Sumba Timur atas pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai sarana permintaan informasi atau pengaduan yang terintegrasikan dengan SP4N-LAPOR.
18. Media Sosial adalah layanan jejaring sosial dan *mikroblog daring* yang memungkinkan penggunaannya untuk mengirim dan membaca pesan.
19. Layanan Jejaring Sosial adalah kumpulan halaman dari berbagai situs yang terangkum di dalam sebuah domain atau subdomain.
20. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat adalah tahapan-tahapan penyampaian, pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian dan pelaporan.
21. Klarifikasi adalah proses tindak lanjut atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan pada proporsi yang sebenarnya kepada terlapor.
22. Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, adalah petugas yang ditugaskan untuk melakukan identifikasi, verifikasi dan disposisi serta lainnya terkait atau pengaduan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
23. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik kepada Perangkat Daerah, untuk ditindaklanjuti/diproses.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud dari Peraturan Bupati tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur, sebagai pedoman bagi para pihak dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan kewenangannya masing-masing. 

(2) Tujuan pengelolaan pengaduan pelayanan publik untuk :

- a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media offline maupun online, yang terintegrasikan pada dan teranalisa penguatan pembangunan serta perumusan kebijakan;
- 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, untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- e. pelaksanaan pengelolaan pengaduan agar dapat ditangani dengan baik, benar, tuntas, efektif dan efisien;
- f. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat;
- g. upaya pencegahan dan pemberantasan pidana korupsi, termasuk menyediakan mekanisme yang menjamin kerahasiaan identitas *whistleblower*.

Pasal 3

Ruang lingkup peraturan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, meliputi :

- a. pengelola pengaduan pelayanan publik, terdiri dari tim pengelola pengaduan dan sekretariat pengelola pengaduan;
- b. mekanisme pengelolaan pengaduan, terdiri dari penerimaan, identifikasi dan verifikasi pengaduan, tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
- c. pemantauan, evaluasi, pelaporan dan pemanfaatan, terdiri dari pemantauan dan evaluasi, pelaporan, pemanfaatan;
- d. Perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*); dan
- e. pembiayaan. *g*

BAB III
PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Tim Pengelola Pengaduan

Pasal 4

- (1) Bupati membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, untuk mengelola pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (3) Setiap Perangkat Daerah dan/atau BUMD Pemerintah Kabupaten Sumba Timur, wajib membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan perangkat daerah atau BUMD.
- (4) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah dan/atau BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD.

Pasal 5


- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), terdiri dari :
 - a. Pembina.
 - b. Pengarah.
 - c. Pelaksana.
 - d. Admin.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah dan/atau BUMD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3), terdiri dari :
 - a. Pembina
 - b. Pelaksana
 - c. Admin Perangkat Daerah dan/atau BUMD.
- (3) Dalam Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan Tim Pengelola Pengaduan Daerah dan/atau sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminatif, tidak memihak dan tidak memungut biaya. ✎

Bagian Kedua
Sekretariat Pengelola Pengaduan
Pasal 6

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dibantu oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, mempunyai tugas :
 - a. memberikan dukungan dan pelayanan operasional serta administratif kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur.
 - b. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur.
- (3) Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur bersifat *ex-officio*, pada Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Komunikasi dan Informatika dan dapat ditambahkan unsur lainnya.
- (4) Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang Komunikasi dan Informatika.

BAB IV
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Penerimaan
Pasal 7

- (1) Pengelola pengaduan pelayanan publik menerima permintaan informasi atau pengaduan dari masyarakat, lembaga, organisasi, dengan cara :
 - a. penyampaian melalui media *off-line*.
 - b. penyampaian melalui media *on-line*.
 - c. *Whistleblowing System*.
 - d. media lain sesuai perkembangan. 

- (2) Penguatan dan pengembangan saluran informasi atau pengaduan melalui berbagai sarana, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hal utama *implementasi* SIAP-LAPOR oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur.

Pasal 8

Penyampaian melalui media *off-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, melalui :

- a. *Website Sumba Timur, Sub Domain PPID.*
- b. *Youtube*
- c. *Instagram*
- d. *Tik Tok*
- e. *Podcast.*
- f. Desk layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sumba Timur.
- g. *Facebook*

Pasal 9

Penyampaian melalui media *on-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, melalui :


- a. Akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Sumba Timur.
- b. Desk layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sumba Timur secara *on-line* yang terkirim pada <https://ppid.sumbatimurkab.go.id/>.
- c. aplikasi SP4N-LAPOR dengan menuliskan *short message system* (SMS) terkirim pada nomor layanan 1708 atau terkirim pada website <https://www.lapor.go.id/>.

Pasal 10

Whistleblowing System, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c, melalui :

- a. surat; dan/atau
- b. aplikasi dengan menuliskan *short message system* (SMS) terkirim pada nomor layanan 1708 atau terkirim pada website <https://www.lapor.go.id/>

Pasal 11

- (1) Penyampaian dengan cara media perkembangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d, mengacu pada sistem, *karakteristik* media tersebut. 

- (2) Teknis mekanismenya ditetapkan oleh Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur.

Pasal 12

Prosedur penerimaan informasi atau pengaduan dengan cara offline sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, sebagai berikut :


- a. pengadu mencatatkan identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor *handphone*, *email*, uraian pengaduan/keluhan, lokasi kejadian/obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya.
- b. untuk penerimaan pengaduan pada *Facebook*, *diskominfo*, *pemdast*, *youtube*, *Instagram* dan *Tik Tok*, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a dan b, pengelola pengaduan menerima di tempat penyelenggara, baik disampaikan secara lisan maupun tertulis melalui blangko permohonan informasi yang disampaikan kepada para pihak yang hadir di kegiatan tersebut.
- c. untuk penerimaan pengaduan pada *Website sumbatimur sub Domain* PPID Dinas Kominfo, desk layanan PPID Dinas Kominfo, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, menerima telepon, (SMS) serta saat dilakukan siaran secara *on-air*.
- d. untuk penerimaan pengaduan pada desk layanan PPID, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, pengelola pengaduan menerima melalui blangko permohonan informasi PPID, pada desk layanan.

Pasal 13

- (1) Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *on-line* melalui akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Sumba Timur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, pengadu mencatatkan identitasnya paling sedikit memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor *handphone*, *email*, pengaduan/keluhan, lokasi yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, pada akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Sumba Timur. *B*

- (2) Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *on-line* melalui desk layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sumba Timur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, pengadu mencatatkan identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor handphone dan/atau alamat email, uraian pengaduan/keluhan, lokasi kejadian/obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, terkirimkan pada website PPID Kabupaten Sumba Timur <https://ppid.sumbatimurkab.go.id/>.
- (3) Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *on-line* melalui aplikasi (SP4N-LAPOR) dengan menerima *Short Message System* (SMS) pada nomor layanan 1708 atau menerima pada *website* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c pengadu mencatatkan identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor *handphone* dan/atau alamat *email*, uraian pengaduan/keluhan, lokasi kejadian/obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR dengan menuliskan *short message system* (SMS) terkirim pada nomor layanan 1708 atau terkirim pada website SP4N-LAPOR <https://www.lapor.go.id/>

Pasal 14

- (1) *Whistleblowing System*, melalui surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, memuat uraian pengaduan/keluhan, lokasi yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, ditujukan kepada Bupati Sumba Timur dengan melengkapi identitasnya paling sedikit memuat nomor *handphone* dan/atau alamat *email*.
- (2) *Whistleblowing System*, melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dengan *Short Message System* (SMS) pada nomor layanan 1708 atau pada *website* SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b, pengadu mencatatkan identitasnya paling sedikit memuat identitas yang terdiri atas nomor *handphone* dan/ atau alamat *email*, uraian pengaduan/ keluhan, lokasi kejadian/obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR! dengan *Short Message System* (SMS) 1708 atau *website* SP4N-LAPOR <https://www.lapor.go.id/> 

Bagian Kedua
Identifikasi dan Verifikasi Pengaduan

Pasal 15

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *off-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh masing-masing admin kegiatan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diteruskan kepada Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten untuk dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

Pasal 16

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *on-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh admin akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Sumba Timur.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diteruskan kepada Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten untuk data *like* pada sistem aplikasi SPAN-LAPOR.

Pasal 17

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *on-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, dilakukan *identifikasi* dan *verifikasi* oleh PPID Pemerintah Kabupaten Sumba Timur.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diteruskan kepada Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten untuk dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR. *g*

Pasal 18

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, apabila disampaikan sebagaimana disposisi Pimpinan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur, untuk tindak lanjutnya.
- (2) *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR, oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur, sesuai keputusan tindak lanjutnya.

Pasal 19

Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *on-line* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c dan *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b, langsung terinputkan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

Pasal 20

Mekanisme penulisan permintaan informasi atau pengaduan pada sistem aplikasi SPAN-LAPOR oleh Sekretariat Tim Publik Kabupaten Sumba Timur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, Pasal 18 dan Pasal 19, diberikan *kodefikasi* dan sesuai dengan ketentuan pengelolaan sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

Bagian Ketiga

Penerusan Pengaduan

Pasal 21

- (1) Penerusan permintaan informasi atau pengaduan oleh Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur, didahului dengan :
 - a. melakukan *identifikasi* dan *verifikasi* pada seluruh informasi atau pengaduan yang *ter-input*-kan pada sistem aplikasi SPAN-LAPOR, antara lain :
 - 1) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima. *ff*

- 2) merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.
 - 3) mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan.
- b. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan.
 - c. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan *fitur anonim* dan rahasia.
 - d. memilah permintaan informasi atau pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki tugas pokok dan kewenangan terhadap pengaduan tersebut.
 - e. kewajiban meminta kelengkapan data kepada pengadu, apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap.
 - f. mengarsipkan permintaan pengaduan yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data.
- (2) Dalam penerusan permintaan Informasi atau pengaduan oleh admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibantu oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 22

- (1) Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur setelah melakukan identifikasi dan verifikasi seluruh pengaduan yang masuk pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, melakukan pemilahan terkait topik, kategori sebagaimana kolom isian pada sistem, dan kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait, sesuai tugas pokok dan kewenangan terhadap topik permasalahan yang diadukan.
- (3) Penerusan/disposisi pelaporan pengaduan oleh Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sumba Timur kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait, paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan pada sistem. ✍

Pasal 23

- (1) Apabila topik permasalahan pengaduan menjadi tugas pokok dan kewenangan Instansi/Organisasi/Lembaga di luar Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Kabupaten Sumba Timur, pada wilayah Kabupaten Sumba Timur, maka hal tersebut diteruskan kepada Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan kewenangan koordinasi permasalahan tersebut, untuk dikomunikasikan kepada Instansi/Organisasi/Lembaga di luar Perangkat Daerah tersebut pada wilayah Kabupaten Sumba Timur.
- (2) Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melakukan koordinasi dan komunikasi, yang proses dan hasilnya harus diinputkan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

Pasal 24

- (1) Apabila topik permasalahan pengaduan berhubungan dengan Pemerintah Kabupaten/Kota lainnya, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Pusat, maka permintaan informasi dan pengaduan tersebut diteruskan/didisposisikan bukan kewenangan pada menu sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
- (2) Apabila topik permasalahan pengaduan dari pengadu kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur dan/atau Admin Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur dapat melakukan pending pada menu sistem aplikasi SP4N-LAPOR dan/atau melakukan konfirmasi balik kepada pengadu untuk klarifikasi.

Bagian Keempat

Tindak Lanjut Pengaduan

Pasal 25

- (1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD yang mendapatkan disposisi pada aplikasi berkewajiban bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap permintaan informasi atau laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan kewenangannya. ✎

- (2) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD menyusun jawaban atau tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan dilengkapi data, informasi, foto sesuai ketentuan peraturan Keterbukaan Informasi Publik.
- (3) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah dan/atau BUMD, memasukan/meng-inputkan tanggapan beserta data dukungannya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

Pasal 26

- (1) Tanggapan atas laporan pengaduan dimaksud dalam Pasal 25, telah terinputkan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. tanggapan permintaan informasi atau pengaduan yang bersifat normatif, diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak tanggal penerimaan permintaan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
 - b. tanggapan permintaan informasi atau pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal penerimaan permohonan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
 - c. tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal penerimaan permintaan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
- (2) Berdasarkan tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila peminta informasi atau pengadu masih mengajukan pertanyaan, penjelasan komplain, maka Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD, wajib memberikan penjelasan lagi disertai data, informasi dan pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan Keterbukaan Informasi Publik pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR. *h*

- (3) Berdasarkan tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila peminta informasi atau pengadu masih mengajukan dan/atau komplain, yang berkepanjangan serta tidak ada kejelasan titik temu, Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD melaporkan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur untuk dibahas.

Bagian Kelima


Penyelesaian Pengaduan

Pasal 27

- (1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau BUMD, dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait lainnya, apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan.
- (2) Dalam hal Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD mendapatkan disposisi pada sistem substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan kewenangan, maka Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD wajib menginformasikannya ke Tim disertai saran pendisposisian laporan melalui sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

Pasal 28

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur melalui Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan pada Admin Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah dan/atau BUMD, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. secara berkala selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan.
- b. selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan.
- c. selambat-lambatnya 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
- d. batas waktu penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan sebagaimana tercatat pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR. 

Pasal 29

- (1). Secara sistem, permintaan informasi atau pengaduan dalam status selesai, apabila dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja setelah Perangkat Daerah dan/atau BUMD yang terkait dengan permintaan informasi atau pengaduan tersebut telah memberikan jawaban dan tidak ada respon atau komplain dari pengadu, atau ditentukan lain pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR
- (2) Permintaan informasi atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 26 ayat (3), dapat dinyatakan selesai sesuai keputusan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur.

BAB V

PEMANTAUAN, EVALUASI, PELAPORAN DAN PEMANFAATAN

Bagian Kesatu

Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 30

- (1) Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD melaksanakan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada lingkungannya.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi, dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

Pasal 31

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur melakukan pemantauan dan evaluasi atas tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan dalam setahun. **8**

Bagian Kedua

Pelaporan

Pasal 32

- (1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD melaporkan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Bupati secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jumlah dan jenis permintaan informasi atau pengaduan yang diterima, permasalahan serta penyelesaiannya, dan laporan statistik dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR.

Pasal 33

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur melakukan analisa atas pelaporan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dari Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun dan melaporkannya kepada Bupati.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jumlah dan jenis permintaan informasi atau pengaduan yang diterima, permasalahan serta penyelesaiannya, dan didukung berupa laporan statistik dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR.
- (3) Rumusan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dirumuskan oleh Pelaksana Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur.
- (4) Pelaksanaan analisa oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkenaan pula dengan penyebab permintaan informasi atau pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan, sesuai materi pengaduan. *g*

Bagian Ketiga

Pemanfaatan

Pasal 34

- (1) Pelaporan hasil evaluasi Kepala Perangkat Daerah dan/atau Direktur BUMD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32, dapat dimanfaatkan untuk evaluasi kinerja pada sasaran kinerja pegawai, target capaian kinerja dan program kegiatan Perangkat Daerah dan/atau BUMD serta perbaikan pelayanan publik.
- (2) Pelaporan hasil evaluasi dan analisa Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 dapat dimanfaatkan untuk evaluasi kinerja pada sasaran kinerja pegawai, target capaian kinerja Perangkat Daerah dan/atau BUMD serta penajaman perencanaan dan kebijakan daerah dan pelaksanaan pengawasan.
- (3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) melakukan pemeriksaan lanjutan dalam hal permintaan informasi atau pengaduan termasuk kategori pelanggaran sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 35

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sumba Timur, melakukan kompilasi praktik-praktik baik dalam penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan, sebagai bagian inovasi.

BAB VIII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 36

- (1) Standar operasional dan prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sudah diatur pada sistem aplikasi SPAN-LAPOR, mengacu pada mekanisme sistem aplikasi tersebut.
- (2) Standar operasional dan prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang belum diatur pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati. *g*

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 37

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Waingapu
pada tanggal 5 September 2023

BUPATI SUMBA TIMUR

KHRISTOFEL PRAING

Diundangkan di Waingapu
pada tanggal 5 September 2023
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUMBA TIMUR,

UMBU NGADU NDAMU

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBA TIMUR TAHUN 2023 NOMOR 43 B