



BUPATI MUARA ENIM
PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN BUPATI MUARA ENIM
NOMOR 55 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
MUARA ENIM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI MUARA ENIM,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat serta untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik yang berkualitas secara transparan dan akuntabel, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara optimal, perlu diatur Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Muara Enim;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Muara Enim;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409)

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. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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);
8. 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 beberapa kali diubah, 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);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
10. 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) ;
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
15. 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);

16. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2016 Nomor 2) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2019 Nomor 8);
17. Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2014 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Keluhan Masyarakat Kabupaten Muara Enim secara *Online* (Berita Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2014 Nomor 44) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 51 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2014 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Keluhan Masyarakat Kabupaten Muara Enim secara *Online* (Berita Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2015 Nomor 51);
18. Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pemerintahan (*E-Government*) (Berita Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2018 Nomor 18).

MEMUTUSKAN :

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

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Muara Enim.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Muara Enim.
3. Bupati adalah Bupati Muara Enim.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Muara Enim.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim.
6. 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.
7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik.

8. 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.
9. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. Pengelolaan 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. Pelapor adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
12. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
13. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
14. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
15. *Short Messages System* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
16. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR! adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.

Bagian Kedua

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

- (1) Pedoman Pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Muara Enim 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, sarana, kritik dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;
 - b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
 - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik;

- d. terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat; dan
- e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

BAB II

HAK PELAPOR DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Pasal 3

- (1) Pelapor mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik, apabila :
 - a. tidak sesuai standar pelayanan;
 - b. tidak memenuhi kewajiban;
 - c. melanggar ketentuan perundang-undangan.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib :
 - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penganggunjawab pengelola pengaduan;
 - b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
 - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

BAB III

PENATAUSAHAAN PENGADUAN

Pasal 4

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

BAB IV

PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Satu Pengelola

Pasal 5

- (1) Setiap penyelenggara menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.

- (2) Setiap PD menyediakan informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima layanan pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1).
- (3) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain : media sosial, SMS, Website, kotak pengaduan, telepon.

Pasal 6

- (1) Untuk menyelenggarakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional di Kabupaten, sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 diintegrasikan ke dalam media SP4N-LAPOR!.
- (2) Media SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. SMS 1708;
 - b. Website (*www.lapor.go.id*); dan
 - c. Apps Android dan iOS.

Pasal 7

Media SP4N-LAPOR! digunakan oleh PD dan Unit Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai salah satu sarana pengaduan pelayanan publik wajib.

Pasal 8

- (1) Bupati membentuk Tim sebagai Pengelola Pengaduan melalui media SP4N-LAPOR!.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan unsur dari Sekretariat Daerah, Inspektorat, Bappeda dan PD yang menyelenggarakan urusan Komunikasi dan Informatika.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas pokok sebagai berikut :
 - a. membuat perencanaan pengelolaan Media SP4N-LAPOR!;
 - b. melaksanakan pekerjaan administrasi kegiatan pengelolaan Media SP4N-LAPOR!;
 - c. melaksanakan teknis kegiatan pengelolaan Media SP4N-LAPOR!;
 - d. memberikan saran dan pendapat, baik secara lisan maupun tertulis dalam setiap kegiatan pengelolaan Media SP4N-LAPOR!;
 - e. melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin tentang pelaksanaan kegiatan pengelolaan Media SP4N-LAPOR!; dan
 - f. menyusun dan membuat laporan hasil kegiatan Pengelolaan Media SP4N-LAPOR! di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Muara Enim.

Pasal 9

Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dibantu oleh Pejabat Penghubung dari setiap Satuan Kerja Penyelenggara.

Pasal 10

Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dan penunjukan pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB V

MEKANISME DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Umum

Pasal 11

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik, meliputi :

- a. Penerimaan terdiri dari pemeriksaan pengaduan kelengkapan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pelapor; dan
- b. Penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klasifikasi, evaluasi bukti dan seleksi.

Bagian Kedua

Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik

Pasal 12

- (1) PD yang menangani urusan Komunikasi dan Informasi membuka akses pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!;
- (2) Penerimaan pengaduan dilaksanakan melalui :
 - a. PD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
 - b. PD 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. PD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi melakukan *pending* untuk laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pelapor;
 - e. PD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi merubah laporan menjadi arsip untuk laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengadu unsur SARA; dan
 - f. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan daerah, maka PD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak 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 pelapor melalui sistem Aplikasi SP4N-LAPOR! paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Satuan Kerja Penyelenggara; dan
 - e. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Satuan Kerja Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Satuan Kerja Penyelenggara terkait lainnya.
- (4) Penyelesaian pengaduan dilaksanakan melalui tahapan :
- a. penyelesaian laporan pengaduan oleh Satuan Kerja Penyelenggara dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, akurat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari si pengadu.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Muara Enim
pada tanggal 2 September 2022
Pj. BUPATI MUARA ENIM,

dto.

KURNIAWAN

Ditetapkan di Muara Enim
pada tanggal 2 September 2022
Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MUARA ENIM,

dto.

H. RISWANDAR

- 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 pelapor melalui sistem Aplikasi SP4N-LAPOR! paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Satuan Kerja Penyelenggara; dan
 - e. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Satuan Kerja Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Satuan Kerja Penyelenggara terkait lainnya.
- (4) Penyelesaian pengaduan dilaksanakan melalui tahapan :
- a. penyelesaian laporan pengaduan oleh Satuan Kerja Penyelenggara dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, akurat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari si pengadu.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Muara Enim
pada tanggal 2 September 2022
Pj. BUPATI MUARA ENIM,

dto.

KURNIAWAN

Ditetapkan di Muara Enim
pada tanggal 2 September 2022
Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MUARA ENIM,

dto.

H. RISWANDAR