



PERATURAN BUPATI SINTANG

NOMOR 43 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL PADA LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG



**BUPATI SINTANG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

PERATURAN BUPATI SINTANG

NOMOR 43 TAHUN 2024

TENTANG

**PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
PADA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SINTANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan dalam suatu sistem manajemen yang efektif, efisien, transparan dan partisipatif yang mudah diakses masyarakat melalui sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat perlu di atur pedoman penyelenggaraan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang.
- 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. 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);
3. Undang-undang ...

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 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 6 Tahun 2023 tentang Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1871, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);

11. Peraturan ...

11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. 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);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
14. 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);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sintang (Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sintang.
2. Bupati adalah Bupati Sintang.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Unit Kerja adalah Bagian/Bidang yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat kabupaten.

7. Aparat ...

7. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan dan Kepolisian Kabupaten Sintang.
8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya di singkat LAPOR! adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
9. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya di singkat SPAN adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
10. Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya di singkat SP4N-LAPOR! adalah aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
11. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
12. Pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, aparatur sipil daerah atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
13. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.
14. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
15. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengkoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
16. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
17. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
18. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik sehubungan dengan adanya pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh penyelenggara dan perlakuan kebijakan pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
19. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
20. Pemangku kepentingan adalah pihak-pihak dari dalam dan luar organisasi/instansi yang berkepentingan dan berpengaruh terhadap kinerja organisasi/instansi sehingga tercipta tata kelola pemerintahan yang baik.
21. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
22. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan menilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dan acuan bagi Perangkat Daerah dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dalam mewujudkan penyempurnaan dan peningkatan pelaksanaan SP4N.
- (2) Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk :
 - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, 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 Daerah dan masyarakat dan;
 - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada Pemerintah Daerah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat;
 - f. meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- (3) Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :
 - a. rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
 - b. pelaksanaan rencana aksi;
 - c. pengaturan mengenai prosedur pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang, terdiri dari:
 1. pengelola pengaduan pelayanan publik
 2. cara penyampaian pengaduan,
 3. jenis pengaduan,
 4. mekanisme pengelolaan pengaduan, terdiri dari penerimaan, verifikasi, tanggapan awal, distribusi, dan tindak lanjut;
 5. pemantauan dan evaluasi;
 6. pelaporan;
 7. pembinaan dan pengawasan; dan
 8. Pendanaan.

BAB III

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 3

- (1) Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik meliputi :
 - a. program penguatan kebijakan dan kelembagaan;
 - b. program penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan;
 - c. program peningkatan sumber daya manusia;
 - d. program pemanfaatan data dan optimalisasi aplikasi;
 - e. program partisipasi pemangku kepentingan;
 - f. program koordinasi, monitoring dan evaluasi.
- (2) Program penguatan kebijakan dan kelembagaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi kegiatan :
 - a. menyusun Peraturan Bupati tentang pedoman pengelolaan pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! Kabupaten Sintang;
 - b. melakukan evaluasi terhadap Surat Keputusan Bupati tentang Surat Keputusan Tim Pengelola Pengaduan Tingkat Kabupaten;
 - c. membentuk tim pengelola SP4N-LAPOR! (Penanggung jawab, Pejabat penghubung, pejabat pelaksana, dan admin operator) di masing-masing Perangkat Daerah dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Bupati/Sekda/Kepala Dinas;
 - d. melakukan konsultasi prioritas anggaran pengelolaan pengaduan SP4N – LAPOR! ke Tim Anggaran Pemerintah Daerah (TAPD);
 - e. merumuskan dan menetapkan mekanisme *reward and punishment* bagi perangkat daerah terkait dengan pencapaian kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR!.

(3) Program ...

- (3) Program penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi kegiatan :
- a. penyusunan standar operasional prosedur penerimaan pengaduan, verifikasi pengaduan, integrasi/konsolidasi data pengaduan ke aplikasi pengaduan, dan penyelesaian pengaduan SP4N-LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang;
 - b. penyusunan standar operasional prosedur perlindungan pelapor;
 - c. penyusunan standar operasional prosedur monitoring dan evaluasi dan pelaporan SP4N-LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang.
- (4) Program peningkatan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi kegiatan :
- a. pemberian penghargaan kepada Perangkat Daerah yang merespon dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan standar operasional prosedur;
 - b. peningkatan kapasitas pengelola SP4N-LAPOR! daerah/Perangkat Daerah tentang komunikasi publik;
 - c. peningkatan kapasitas pengelola SP4N-LAPOR! daerah/Perangkat Daerah tentang pengelola pengaduan, proses bisnis dan koordinasi antar Perangkat Daerah;
 - d. kaji tiru ke daerah lain yang tata kelola SP4N LAPOR! sudah lebih baik;
 - e. Bimbingan teknis standar operasional prosedur pengelola pengaduan, pemanfaatan data pengaduan untuk pengambilan kebijakan SP4N-LAPOR!.
- (5) Program pemanfaatan data dan optimalisasi aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d meliputi kegiatan :
- a. penyusunan kajian kebijakan perencanaan penganggaran berbasis pengaduan;
 - b. advokasi pembangunan dan aktivasi Base Transceiver Station (BTS) untuk perluasan jaringan internet bagi masyarakat di Kabupaten Sintang;
 - c. integrasi/konsolidasi data pengaduan oleh Perangkat Daerah ke SP4N-LAPOR! Kabupaten.
- (6) Program partisipasi pemangku kepentingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e meliputi kegiatan :
- a. *launching* dan Sosialisasi SP4N-LAPOR! ke publik bersama pimpinan Perangkat Daerah, media, akademisi dan masyarakat;
 - b. penyediaan ruangan khusus dan sarana pendukung meliputi ruangan, komputer, jaringan, papan informasi pusat pengaduan publik Kab. Sintang;
 - c. sosialisasi SP4N-LAPOR! diberbagai media yang mudah diakses masyarakat;
 - d. sosialisasi SP4N-LAPOR! ke masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik dan pengaduan masalah-masalah di lingkungan.
- (7) Program koordinasi, monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f meliputi kegiatan :
1. pimpinan sebagai penanggung jawab pengelola SP4N-LAPOR! melalui admin koordinator, menyusun laporan kinerja periodik (per 6 bulan dan 1 tahunan) yang disampaikan dan dikonsultasikan kepada pembina dan mendapatkan arahan kebijakan;
 2. rapat koordinasi pengelola SP4N-LAPOR! untuk internalisasi tugas dan fungsi pelaksana pengelola SP4N LAPOR! di tingkat daerah/Perangkat Daerah secara rutin;
 3. melaksanakan monitoring dan evaluasi SP4N-LAPOR! semesteran dan tahunan.
- (8) Rencana Aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dalam bentuk dokumen dengan sistematika sebagai berikut :
- a. Pendahuluan terdiri atas :
 1. pengantar;
 2. gambaran umum;
 3. maksud dan tujuan ;
ruang lingkup rencana aksi.
 - b. Kerangka kerja (*Framework*) sistem pengelolaan pengaduan Kabupaten Sintang :
 - c. Tujuan , sasaran, program kegiatan dan indikator;

d. Dukungan ...

- d. Dukungan kelembagaan , kebijakan dan sumber daya.
- (9) Dokumen Rencana Aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV PELAKSANAAN RENCANA AKSI

Pasal 4

- (1) Kegiatan Rencana Aksi dilaksanakan oleh Perangkat Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Pelaksanaan Rencana Aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh tim koordinasi penyelenggaraan SP4N Pemerintah Daerah.
- (3) Tim koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 5

Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan Rencana Aksi dapat bekerja sama dengan pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.

Pasal 6

Tim koordinasi pengelolaan SP4N melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Rencana Aksi untuk mengetahui pencapaian pelaksanaan Rencana Aksi yang selanjutnya di laporkan kepada Bupati.

BAB V PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 7

Bupati membentuk Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, untuk mengelola pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang.

Pasal 8

- (1) Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 7 diatur dalam Keputusan Bupati Sintang.
- (2) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan tugasnya berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminatif, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

BAB VI CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung;
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintahan Daerah yaitu:
- SP4N-LAPOR!
 - surat;
 - website*;
 - surat elektronik
 - Faksimile*
 - call center*
 - short message*
 - media sosial
 - whistle blowing system*; dan
 - aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 10 ...

Pasal 10

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas Pengadu;
- b. substansi Pengaduan;
- c. pihak yang terlibat;
- d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- e. bukti pendukung apabila tersedia.

Pasal 11

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintahan Daerah.
- (3) Pemerintahan Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Pemerintahan Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

BAB VI JENIS PENGADUAN

Pasal 13

- (1) Jenis Pengaduan terdiri dari:
 - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar Pelayanan Publik;
 - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. saran perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin pegawai.

BAB VI MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 14

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah terdiri dari:

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. tanggapan awal
- d. distribusi; dan
- e. tindak lanjut.

Bagian Kesatu
Penerimaan

Pasal 15

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua
Verifikasi

Pasal 16

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan; dan
 - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diberikan tanda terima Pengaduan berupa: formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau kode tracking Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung oleh Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi maka Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Bagian Ketiga
Tanggapan awal

Pasal 17

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c berdasarkan *frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* maka petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan kepada Pejabat Penghubung.

Bagian Keempat
Distribusi

Pasal 18

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

(3) Pengaduan ...

- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Bagian Kelima
Tindak lanjut

Pasal 19

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf e dilakukan berdasarkan:

- a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

Pasal 20

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada Unit Kerja Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.
- (3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf b dilakukan oleh APIP Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

Pasal 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dapat melibatkan unit kerja teknis/terkait, lembaga Pemerintah non Pemerintahan Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
 - a. aparatur sipil negara Pemerintah Daerah kabupaten kecuali sekretaris daerah kabupaten dan inspektur daerah kabupaten;

b. kepala desa ...

- b. kepala desa; dan
 - c. perangkat desa.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non aparatur sipil negara.

Pasal 23

Dalam hal APIP kabupaten tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 24

- (1) Pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu inspektorat khusus kabupaten yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

Pasal 25

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
 - a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
 - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Pimpinan APIP Pemerintah Daerah untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. pemeriksaan khusus; atau
 - e. arsip.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 26

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari pimpinan APIP.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP Pemerintah Daerah melalui unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 27 ...

Pasal 27

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, APIP Pemerintah Daerah melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. permintaan informasi; dan
 - b. verifikasi.

Pasal 28

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

Pasal 29

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dituangkan dalam berita acara.

Pasal 30

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf b dari APIP Pemerintah Daerah provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati/Wali kota.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja atau APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b dan huruf c, wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (4) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (4) tidak ditindaklanjuti, APIP Kementerian dan/atau APIP provinsi mengambil alih penyelesaian Pengaduan.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 31

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. meminta pernyataan/keterangan; dan
 - d. pelaporan.
- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
 - c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
 - d. klarifikasi; dan
 - e. penerbitan surat tugas.
- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.
- (5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP Pemerintah Daerah.

Pasal 32 ...

Pasal 32

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
 - a. pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;
 - c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Kementerian; dan
 - d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian/ Pemerintah Daerah/APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
 - d. berita acara perhitungan bersama; dan
 - e. pelaporan.

Pasal 33

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
 - c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
 - d. penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi Pengaduan.
- (3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
- (4) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

Pasal 34

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan APIP Pemerintah Daerah.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 35

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Aparatur sipil negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) Hari sebelum tanggal pemeriksaan.
- (4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) Hari sejak tanggal pemanggilan pertama.
- (5) Apabila pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 36 ...

Pasal 36

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan aparatur sipil negara yang diperiksa.
- (2) Dalam hal aparatur sipil negara yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berita acara pemeriksaan tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi.
- (3) Aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 37

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1).

Pasal 38

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4), Pasal 26, Pasal 30, Pasal 31, dan Pasal 32 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 39

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf b.
- (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.
- (4) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh APIP Pemerintah Daerah paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan pimpinan.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

- (1) APIP Pemerintah Daerah melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (4).
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Pemerintah Daerah memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 41 ...

Pasal 41

- (1) APIP Kementerian dalam melakukan pemeriksaan khusus terlebih dahulu berkoordinasi dengan APIP provinsi dan kabupaten.
- (2) APIP provinsi dalam melakukan pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terlebih dahulu untuk berkoordinasi dengan APIP kabupaten.
- (3) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), untuk mengetahui pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan oleh APIP Pemerintah Daerah dan APH.
- (4) Dalam hal Pengaduan belum ditindaklanjuti APIP Pemerintah Daerah dan APH, APIP Kementerian melanjutkan penanganan Pengaduan.
- (5) Dalam hal Pengaduan belum ditindaklanjuti APIP kabupaten dan APH, APIP provinsi melanjutkan penanganan Pengaduan.
- (6) Dalam hal hasil koordinasi APIP kabupaten dan/atau APIP provinsi sudah ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (5), APIP kabupaten dan/atau APIP provinsi melaporkan perkembangan penanganannya kepada APIP Kementerian.
- (7) Dalam hal hasil koordinasi telah ditindaklanjuti oleh APH, APIP Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) atau APIP provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) melakukan koordinasi dengan APH untuk mengetahui perkembangan penanganannya.

Pasal 42

- (1) Hasil pemeriksaan APIP Pemerintah Daerah apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP Pemerintah Daerah dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) Hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.
- (3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP Pemerintah Daerah atas petunjuk tertulis dari Bupati dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP Pemerintah Daerah melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
 - a. pemberian informasi;
 - b. verifikasi;
 - c. pengumpulan data dan keterangan;
 - d. pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan; dan/atau
 - e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 43

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP Pemerintah Daerah kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Pemerintah Daerah kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (2) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Pemerintah Daerah dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44 ...

Pasal 44

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dituangkan dalam berita acara.
- (2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani APIP Pemerintah Daerah.
- (3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.
- (4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

Pasal 45

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29, Pasal 43 dan Pasal 44 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

APIP Pemerintah Daerah pada saat menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan, tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 47

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 48

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

BAB VII PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 49

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah kabupaten/kota melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.
- (2) Pejabat Penghubung di lingkungan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana di Perangkat Daerah.

Pasal 50

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), meliputi:
 - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
 - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB VIII PELAPORAN

Pasal 51

Pejabat Pengelola Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 52 ...

Pasal 52

Bupati melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kabupaten/kota kepada Gubernur

Pasal 53

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
 - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB IX

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 54

Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di lingkungan Pemerintah Daerah kabupaten.

BAB X

PENDANAAN

Pasal 55

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada anggaran pendapatan belanja daerah kabupaten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 56

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sintang.

Ditetapkan di Sintang
pada tanggal 4 Juni 2024



Diundangkan di Sintang
pada tanggal 4 Juni 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SINTANG,

ARTIYUS

BERITA DAERAH KABUPATEN SINTANG TAHUN 2024 NOMOR 43



LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI SINTANG
NOMOR : Tahun 2024
TANGGAL : Juli 2024
TENTANG : PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
PADA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pengantar

Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan bagian dari standar pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan juga merupakan hak pengguna layanan, sekaligus mendatangkan kewajiban kepada penyelenggara pelayanan. Pengaturan ini ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini diatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, hingga Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional guna melindungi pengguna layanan agar memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil.

Selanjutnya, Pemerintah Kabupaten Sintang melakukan pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Dalam peraturan ini, pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip “*no wrong door*”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.

Agar dalam pengelolaan pengaduan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis nasional yaitu “*No Wrong Door Policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang. Maka perlu dibuat dokumen rencana aksi pengelolaan pengaduan di Kabupaten Sintang Tahun 2023-2026 yang mengacu pada *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional Tahun 2020-2024 melalui Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 46 Tahun 2020.

1.2 Gambaran Umum

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik di Kabupaten Sintang menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan dan pelayanan publik harus dipermudah, cepat, berkualitas dan terukur. Pelayanan publik yang tersedia pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang yaitu memberikan rekomendasi kepada

masyarakat yang akan membuat surat izin usaha di bidang kesehatan antara lain : operasional klinik, operasional rumah sakit C dan D, operasional puskesmas, laboratorium, klinik radiologi, klinik transfusi darah, klinik bersalin, penyelenggaraan hemodialisa, toko alat kesehatan, apotek obat, optik (kaca mata), pedagang obat eceran (toko obat berizin), praktik tenaga kesehatan dan lain sebagainya.

Pelayanan publik yang tersedia pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang yaitu pelayanan permohonan/permintaan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang antara lain: pelayanan gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, pelayanan pemeriksaan penunjang seperti laboratorium, radiologi, unit transfusi darah, serta pelayanan keluhan/pengaduan pasien rumah sakit. Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang juga menyediakan pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran. Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasa Raharja, dan asuransi swasta Mandiri Inhealth sebagai penjamin pembiayaan pasien.

Pelayanan yang tersedia di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sintang antara lain: pelayanan legalisir ijazah tingkat SD/SMP/SMA dan pendidikan non formal, perbaikan kesalahan ijazah tingkat SD/SMP dan pendidikan non formal, rekomendasi pindah sekolah tingkat SD dan SMP, serta surat keterangan pengganti ijazah tingkat SD/SMP dan pendidikan non formal.

Pelayanan yang tersedia di Dinas Pertanian dan Perkebunan Kabupaten Sintang antara lain: pelayanan penyuluhan pertanian, peternakan, dan perkebunan, pelayanan penanganan konflik perkebunan, pelayanan STDB (surat tanda usaha perkebunan-budidaya), pelayanan kesehatan hewan, pelayanan kemitraan usaha perkebunan/pertanian/peternakan.

Pelayanan yang tersedia di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Sintang adalah Surat Pemenuhan Standar Teknis untuk Persetujuan Bangunan Gedung dan Sertifikat Layak Fungsi.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sintang terdiri dari Bidang Perpustakaan, Bidang Transformasi dan Otomasi Perpustakaan dan Bidang Kearsipan yang memiliki beberapa layanan, yaitu:

1. Layanan yang terdapat di bidang perpustakaan yaitu : layanan keanggotaan, layanan sirkulasi peminjaman bahan pustaka, layanan sirkulasi pengembalian dan perpanjangan bahan pustaka, layanan fasilitas internet, layanan bebas pemustaka, layanan perpustakaan keliling ke sekolah dan layanan perpustakaan keliling ke desa.
2. Layanan yang terdapat di bidang transformasi dan otomasi perpustakaan, yaitu : layanan buku digital, layanan inklusi sosial dan layanan data perpustakaan berbasis wilayah.
3. Layanan yang terdapat di bidang kearsipan yaitu : layanan informasi, layanan konsultasi, layanan penataan arsip, layanan pembinaan/sistem kearsipan, dan layanan penyimpanan arsip.

Dinas Sosial Kabupaten Sintang terdiri dari 2 Bidang, yaitu : Bidang Perlindungan, Jaminan dan Pemberdayaan Sosial dan Bidang Rehabilitasi Sosial. Adapun Jenis layanan Dinas Sosial Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:

1. Penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) terlantar yang menjadi kewenangan Kabupaten;
2. Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS);
3. Penyaluran bantuan sosial yang sifatnya isedental;
4. Pembuatan rekomendasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kartu Indonesia Sehat (KIS) bagi masyarakat tidak mampu / miskin;
5. Izin operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS);
6. Izin pengumpulan uang dan barang;
7. Penanganan Korban Bencana alam dan sosial.

Dalam rangka penyelenggaraan Pemerintah yang baik perlu peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik secara terpadu dalam satu tempat dan terintegrasi antara Pemerintah Daerah dengan Kementrian, Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan swasta dalam satu tempat berupa Mal Pelayanan Publik yang telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2022. Organisasi penyelenggara pada MPP terdiri dari:

1. Perangkat Daerah;
2. Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
3. Instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
4. Badan Usaha Milik Negara;
5. Badan Usaha Milik Daerah;
6. Swasta;
7. Unit Layanan Pendukung lainnya.

Daftar Organisasi Penyelenggara dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang;
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang;
3. Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang;
4. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sintang;
5. Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Kabupaten Sintang;
6. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Sintang;
7. Kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang;
8. Kejaksaan Negeri Sintang;
9. Kepolisian Resor Sintang;
10. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sintang;
11. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kabupaten Sintang;
12. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kabupaten Sintang;
13. PT. Perusahaan Listrik Negara Ranting Sintang;
14. PT. Pos Kabupaten Sintang;
15. PT. Bank Nasional Kabupaten Sintang;
16. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Senentang;

17. PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat.

Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas :

1. Pelayanan Langsung;

Pelayanan langsung merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.

2. Pelayanan secara Elektronik;

Pelayanan secara elektronik merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

3. Pelayanan Mandiri.

Pelayanan Mandiri merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.

4. Pelayanan Bergerak;

Pelayanan bergerak merupakan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara MPP atau gerai pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan transportasi.

2. Capaian Indeks Reformasi Birokrasi

Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh OMBUDSMAN kepada Pemerintah Kabupaten Sintang Tahun 2022, Kabupaten Sintang meraih nilai 73,06 dengan kategori C, opini kualitas sedang.

Capaian indeks reformasi birokrasi Kabupaten Sintang tahun 2022 adalah 53,29 dengan kategori CC dengan nilai Kualitas Pelayanan Publik 9,00.

Tabel 1. Capaian Indeks Reformasi Birokrasi Tahun 2022

No.	Komponen penilaian	Bobot	Nilai	
			2021	2022
B.	Komponen Hasil			
1.	Akuntabilitas Kinerja dan Keuangan	10,00	6,94	6,94
2.	Kualitas Pelayanan Publik	10,00	8,49	9,00
3.	Pemerintahan Yang Bersih dan Bebas KKN	10,00	7,99	8,34
4.	Kinerja Organisasi	10,00	5,15	5,33
Total Komponen Hasil		40,00	28,57	29,61
Indeks Reformasi Birokrasi (Pengungkit + Hasil)		100,00	51,02	53,29

3. Prestasi pelayanan Publik yang telah dicapai

A. Layanan PDAM

Salah satu layanan kebutuhan air bersih menjadi tugas PDAM Tirta Senentang. Dalam melayani pengaduan PDAM Tirta Senentang menggunakan layanan WA +62 896-4983-7233

Pada tahun 2022 Kabupaten Sintang meraih peringkat pertama dalam Keterbukaan Informasi Publik kategori Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat dengan nilai 99,80

dengan kualifikasi Informatif yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Barat.

Di Kabupaten sintang memiliki 14 Kecamatan dimana tiap kecamatan memiliki beberapa layanan umum antara lain :

1. Surat Keterangan tidak Mampu (SKTM) mengetahui
2. Surat Rekomendasi SITU, SIUP, Ahli Waris, Hibah Bantuan, Rekomendasi Penelitian dan Remendasi Lembaga
3. Dispensasi surat Nikah(mengetahui)
4. Surat Keterangan Usaha
5. Rekomendasi surat Pindah tugas ASN Kecamatan
6. Rekomendasi Cuti Hamil ASN Kecamatan

B. Layanan Disdukcapil

1. Pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi pencatatan biodata penduduk, menerbitkan kartu keluarga, penerbitan kartu penduduk elektronik, kemudian penerbitan kartu anak dan penerbitan surat pindah
2. Pelayanan pencatatan sipil meliputi penerbitan akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian, akta perceraian dan akta-akta pencatatan sipil lainnya
3. Pelayanan legalisir dokumen kependudukan

C. Layanan Bappenda

1. pelayanan konsultasi antar Organisasi Perangkat Daerah
2. Pelayanan Konsultasi dengan LSM / NGO

Pada tahun 2022 Kabupaten Sintang meraih Nilai Indeks Pelayanan Publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan nilai 3,95 kategori B dengan organisasi perangkat daerah yang dinilai dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu mendapatkan nilai 4,26 (A-) kategori SANGAT BAIK dan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mendapatkan nilai 3,65 (B) kategori BAIK. dengan indikator penilaian kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, inovasi.

Selain itu Kabupaten Sintang juga memperoleh Nilai kepatuhan Sintang oleh OMBUDSMAN dengan nilai 73,06 (C) kualitas SEDANG dengan organisasi perangkat daerah yang diilai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu mendapatkan nilai 82,36 (B) kategori TINGGI, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mendapatkan nilai 68,88 (C) kategori SEDANG, Dinas Kesehatan 75,06 (C) kategori SEDANG, Dinas Pendidikan 58,14 (C) kategori SEDANG, Puskesmas Tanjung Puri 79,04 (B) kategori TINGGI dan Puskesmas Sungai Durian 74,87 (C) kategori SEDANG. dengan dimensi penilaian yaitu meliputi dimensi input (kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana), dimensi Proses (standar pelayanan), dimensi output (persepsi maladministrasi) dan dimensi pengaduan (pengelolaan pengaduan).

Kabupaten Sintang adalah Kabupaten yang paling berkembang di Provinsi Kalimantan Barat, Kabupaten Sintang mempunyai jumlah penduduk 421 ribu jiwa penduduk. Dalam beberapa

tahun terakhir, Kabupaten Sintang berkembang secara pesat, selain banyak dampak positif yang dimunculkan, perkembangan ini sedikit banyak juga menimbulkan keadaan-keadaan yang memerlukan perhatian lebih serius dari Pemerintah Kabupaten Sintang.

Kabupaten Sintang terletak di bagian timur Provinsi Kalimantan Barat atau di antara 1°05' Lintang Utara serta 0°46' Lintang Selatan dan 110°50' Bujur Timur serta 113°20' Bujur Timur. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa wilayah Kabupaten Sintang dilalui oleh garis Khatulistiwa. Batas wilayah administratif Kabupaten Sintang, yaitu:

- Utara :Kabupaten Kapuas Hulu dan Malaysia Timur (Serawak).
- Selatan :Provinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Melawi dan Kabupaten Ketapang
- Timur : Provinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Melawi dan Kabupaten Kapuas Hulu.
- Barat :Kabupaten Sanggau, Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Sintang yaitu meningkatkan meningkatkan komunikasi pemerintah daerah dengan masyarakat melalui Pelayanan Pengaduan Masyarakat oleh semua Organisasi Perangkat Daerah dan Kecamatan serta Kelurahan dalam rangka membuat program-program sesuai kebutuhan masyarakat.

Kemudian tujuan Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Sebagai berikut:

1. Mempersiapkan perencanaan yang terarah, terpadu, dan terkoordinasi untuk meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Sintang.
2. Meningkatkan integrasi program-program Pemerintah Kabupaten Sintang dengan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Pusat untuk sinergitas Pelayanan Pengaduan masyarakat di Kabupaten Sintang.
3. Meningkatkan jumlah pengaduan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah kabupaten Sintang.
4. Meningkatkan persentase penyelesaian pengaduan masyarakat untuk meningkatkan komitmen penyelenggara pelayanan publik dalam menyelesaikan permasalahan yang diterima masyarakat tentunya dengan kebijakan publik berbasis bukti (evidence-based public services policy).
5. Meningkatkan pelayanan publik yang transparan , yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terhadap perkembangan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
6. Meningkatkan penanganan pengaduan yang efektifitas dan efisien, yaitu penanganan pengaduan yang dilaksanakan secara berkualitas, tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya.

1.4 Lingkup Rencana Aksi

Adapun ruang lingkup Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Sintang sebagai berikut:

1. Kerangka kerja sistem pengelolaan pengaduan instansi
2. Tujuan, sasaran, program, kegiatan dan indikator-indikator
3. Dukungan kelembagaan, kebijakan dan sumber daya.

BAB II

KERANGKA KERJA (Framework) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN KAB SINTANG

Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor : 490/10005/SJtentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui Aplikasi SP4N - LAPOR! maka Pemerintah Kabupaten Sintang berkomitmen untuk tidak mengoperasikan aplikasi sejenis selain SP4N – LAPOR!.

Pengelolaan pengaduan Kabupaten Sintang meliputi pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Sintang melalui SP4N-LAPOR! Yang telah terhubung ke seluruh Organisasi Perangkat Daerah lingkup Kabupaten Sintang.

Kerangka kerja (Framework) merupakan komponen-komponen mendasar dalam sebuah pengelolaan pengaduan yang efektif. Sedangkan assesment merupakan teknik untuk mengetahui seberapa efektif sistem pengelolaan pengaduan berdasarkan penilaian terhadap komponen-komponen dalam framework tersebut. Assesment dilakukan secara mandiri (self-assesment) oleh Tim Penyusun Renaksi dan selanjutnya dilakukan analisis berdasarkan hasil yang didapat dari penilaian mandiri.

Pemerintah Kabupaten Sintang melalui Inspektorat, dalam pengelolaannya bersama-sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dan Biro Organisasi melakukan Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan, dengan membuat kerangka kerja yang meliputi beberapa komponen dasar yang akan dijabarkan pada penjelasan berikut.

2.1 Kerangka Kerja

Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif didukung oleh framework yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen-komponen dalam framework sistem pengelolaan pengaduan terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran.

1. Nilai

Pengaduan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami. Transparan: proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Responsif: memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjuti secara cepat dan solutif. Imparsial: tidak memihak (netral).

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparsial. Ketika keempat nilai dapat terpenuhi, organisasi tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang mereka miliki, tetapi juga mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu (secara internal dan/atau eksternal) serta sumber daya yang dimiliki juga dapat digunakan secara proporsional. Salah satu nilai penting dalam sistem

pengelolaan pengaduan adalah mudah diakses oleh semua kalangan. Instansi dapat melakukan beberapa hal berikut agar layanan pengelolaan pengaduan menjadi mudah diakses:

- a. Mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik.
- b. Mengintegrasikan setiap aduan yang masuk terutama dari kelompok marjinal.
- c. Bersikap proaktif dalam mencari aduan dari kelompok marjinal melalui kunjungan dan program penjangkauan terutama di daerah pedesaan dan terpencil
- d. Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel) Nilai selanjutnya adalah transparansi. Dalam pengelolaan pengaduan transparansi diwujudkan dengan proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya menjadi sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Transparansi juga berarti keterbukaan instansi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

Adapun beberapa hal yang dapat dilakukan oleh instansi dalam mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya fasilitas untuk mengakses informasi.
- b. Pemberian informasi yang jelas, konsisten, dan relevan.
- c. Adanya standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.
- d. Berbagai peraturan dan interksi pemerintah dengan masyarakat terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses.

Nilai ketiga dalam pengelolaan pengaduan adalah responsif. Responsif memiliki artian bahwa instansi dapat memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. Adanya respon yang baik dan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik (public trust) serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Adapun nilai terakhir adalah imparial, dimana instansi dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan. Instansi perlu menyadari bahwa terdapat berbagai hambatan pribadi, budaya dan struktural yang dapat berdampak pada kemampuan orang tertentu untuk mengajukan keluhan/aduan. Oleh karena itu, instansi perlu mengembangkan strategi untuk mengatasinya. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa semua aspek penyediaan layanan dan fungsi penanganan keluhan dapat disesuaikan untuk memenuhi usia, kemampuan fisik atau intelektual seseorang.

2. Komitmen

Pimpinan: memberikan dukungan secara politis yang tampak pada komitmen yang tinggi serta memberikan stimulus berupa kebijakan asimetris bagi unit pengelola pengaduan. Supervisi: memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai dengan standar operasi yang ditetapkan; memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan; menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintah misalnya berkaitan dengan

pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program. Operasional: memastikan konektivitas dengan sistem nasional; memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima; menyelesaikan pengaduan sesuai kategori; membangun koordinasi dan kolaborasi; melaksanakan publikasi dan public engagement; pengelolaan sistem dan infrastruktur TI; serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan.

Adanya komitmen yang baik untuk menangani pengaduan dengan sendirinya akan menghasilkan pengelolaan yang efektif. Organisasi yang memiliki komitmen kuat dalam mempromosikan penggunaan sistem pengelolaan pengaduan dapat:

- a. Memperkuat hubungan antar organisasi.
- b. Mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan.
- c. Meningkatkan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan.
- d. Meningkatkan sistem layanan yang digunakan oleh user. Komitmen untuk pengelolaan pengaduan yang baik dibutuhkan di semua tingkatan dalam organisasi. Pimpinan organisasi harus memperjuangkan terciptanya pengelolaan yang efektif sebagai cara mencapai tujuan organisasi serta komitmen pemerintah untuk layanan pengelolaan pengaduan yang baik.

Pimpinan instansi dalam mewujudkan komitmen meliputi:

- a. Secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N;
- b. Mengembangkan dan membuat kebijakan tentang bagaimana pengaduan dapat disampaikan kepada organisasi dan bagaimana pengaduan akan dikelola.

Pada level supervisi, hal yang dapat dilakukan oleh instansi untuk mencapai tujuan dari pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. Memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai standar operasi yang ditetapkan;
- b. Memastikan tersedianya sumberdaya yang diperlukan;
- c. Menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintahan misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program;

Selanjutnya, pada level operasional, yang harus instansi lakukan untuk memperkuat komitmen dalam mencapai tujuan dari pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. Memastikan konektivitas dengan sistem nasional;
- b. Memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima;
- c. Menyelesaikan pengaduan sesuai kategori;
- d. Membangun koordinasi dan kolaborasi;
- e. Melaksanakan publikasi dan public engagement;
- f. Pengelolaan sistem dan infrastruktur IT;
- g. Serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

3. Kebijakan

Kelembagaan: meningkatkan kapasitas kelembagaan dan personil untuk mengelola pengaduan. Wewenang: memiliki wewenang dan sumber daya memadai serta kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi dan teknis operasional, anggaran: memiliki dukungan anggaran. Prosedur: memiliki standar prosedur yang jelas.

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan, dan cepat. Hal ini juga memperkuat peran penting yang dimainkan oleh pengelola pengaduan dalam meningkatkan layanan dan sistem yang digunakan. Penguatan kebijakan dari segi kelembagaan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan. Sedangkan dari segi wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi dan teknis operasional. Prosedur penanganan pengaduan menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil oleh admin/staf untuk melaksanakan tujuan kebijakan pengelolaan pengaduan organisasi dan menanggapi setiap aduan yang diterima. Pemberian standar prosedur ini menjadi alat untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan organisasi.

Pada aspek penguatan kelembagaan, instansi dapat melakukan hal berikut:

- a. Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
- b. Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;
- c. Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan;

Adapun pada segi wewenang, instansi harus melakukan kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi dan teknis operasional.

Sedangkan pada bagian prosedur, hal yang perlu diperhatikan meliputi:

- a. Melakukan pengembangan SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda;
- b. SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;
- c. SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya diantaranya waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis;
- d. Memfasilitasi aspek GESI (Gender & Social Inclusion) sehingga bisa mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas dan kelompok marjinal atau dengan kata lain dapat menyesuaikan dengan karakter pengaduan dari kelompok-kelompok tersebut.

Selain itu dukungan anggaran juga menjadi hal penting dalam pengelolaan pengaduan. Salah satu contoh dukungan dalam segi anggaran adalah adanya inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja (memiliki target kinerja) dan dimanfaatkan dengan tingkatan realisasi $\geq 90\%$.

4. Sumber Daya

Pada aspek sumber daya, sistem pengelolaan pengaduan instansi memerlukan :

- a. Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat.

b. Bahan dan peralatan yang memadai, termasuk sistem untuk mencatat data pengaduan dan melacak kemajuan pengaduan. Semua staf harus menyadari tanggung jawab mereka terkait dengan pengelolaan pengaduan. Staf yang tidak memiliki tanggungjawab langsung untuk menangani pengaduan, setidaknya tetap harus memiliki pemahaman dasar mengenai pengaduan, sehingga dapat merujuk pengaduan secara internal jika menerimanya. Staf yang tugasnya mencakup pengelolaan pengaduan perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai untuk dapat menganggapi pengaduan secara efektif. Staf yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan, setidaknya harus mendapatkan berbagai hal berikut:

1. Menerima pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan instansi.
2. Menerima pendelegasian wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai kebijakan pengelolaan pengaduan instansi.
3. Diberikan pelatihan tentang penggunaan dan pengaturan berbagai langkah aksesibilitas yang tersedia bagi pengelolaan pengaduan instansi, contoh: pemahaman sistem aplikasi pengelolaan pengaduan.

Selain dari kebutuhan staf yang terampil, pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga membutuhkan fasilitas sarana dan pra sarana yang dapat menunjang kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap instansi. Fasilitas yang paling dibutuhkan adalah sistem IT yang terintegrasi karena pengelolaan pengaduan yang ada di Indonesia berbasis kepada aplikasi. Oleh karena itu, aplikasi pengelolaan pengaduan di setiap instansi setidaknya dapat memiliki beberapa aspek berikut:

- a. Memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tentang sistem pengelolaan pengaduan instansi tersedia dalam berbagai format alternatif, misalnya braille dan lain-lain;
- b. Memungkinkan orang untuk menyesuaikan ukuran font informasi yang terdapat di aplikasi;
- c. Melatih staf di bagian frontliner untuk mengidentifikasi orang-orang yang mungkin memerlukan bantuan tambahan dalam menyampaikan aduan;
- d. Berkomunikasi dengan orang-orang yang menyampaikan aduan dalam format yang dapat diakses oleh semua pihak.

5. Pengembangan dan Pembelajaran

Pelatihan/ capacity building: kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kinerja unit-unit pengelolaan pengaduan. Panduan teknis: adanya panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan. Penguatan sistem: penguatan sistem pengelolaan pengaduan instansi penggunaan data untuk perbaikan layanan: pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan.

Pemberian pelatihan kepada unit-unit pengelolaan pengaduan, merupakan hal yang dibutuhkan oleh setiap instansi. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari setiap unit pengelolaan pengaduan. Adapun bentuk pelatihan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Pemberian coaching dan mentoring melalui sistem platform pembelajaran SP4N.

- b. Pemberian workshop, bimbingan teknis, dan/atau pelatihan kepada kelompok masyarakat.
- c. Pemberian pelatihan terkait aspek gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas (inklusi sosial) bagi kelompok GESI (kesetaraan Gender dan Inklusi Sosial)

Selanjutnya setiap instansi harus memiliki panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan. Panduan teknis menjadi acuan yang digunakan oleh setiap unit pengelola pengaduan. Adanya panduan teknis ini untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan. Pada aspek penguatan sistem, hal ini terkait dalam hal manajemen pengelolaan pengaduan di sebuah instansi, sehingga diperlukan pendefinisian peran dan fungsi dari berbagai perangkat unit di setiap instansi, sesuai kapasitas dan kemampuan yang dimiliki oleh instansi tersebut.

Hal selanjutnya yang diperhatikan adalah, setiap data yang masuk dalam aplikasi pengelolaan pengaduan harus dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan publik. Setiap aduan yang masuk, akan menjadi data valid tentang kekurangan kualitas layanan secara rinci baik tentang prosedur dan proses pelayanan, fasilitas yang tersedia, biaya, serta kompetensi dan perilaku aparatur pelayanan. Hal ini bisa menjadi database untuk rekomendasi perbaikan pelayanan, yang kemudian dianalisa dan dimasukkan dalam janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan dari setiap instansi.

2.2 Self Assesment

Setelah memahami framework diatas, maka tahapan selanjutnya dalam penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi adalah melakukan self-assesment. Assesmen ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sarana, program dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi. Self-assesment ini telah dilakukan oleh Inspektorat, Dinas Komunikasi dan Informatika serta beberapa OPD yang mengikuti Lokakarya Penyusunan Dokumen Rencana Aksi SP4N LAPOR! Kabupaten Sintang dilengkapi Berita Acara Penilaian Mandiri yang bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan sebagai dasar dalam menentukan prioritas sasaran.

Berikut adalah informasi umum jumlah pengaduan Pemerintah Kabupaten Sintang melalui SP4N-LAPOR! sebagai bahan untuk melengkapi matriks assesment.

Tabel 2. Matriks Assesment Informasi Umum

NO.	URAIAN	JUMLAH PENGADUAN	SATUAN
1	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan tahun 2023	4 Pengaduan	
2	Jumlah pengaduan Januari s/d Juni 2023	18 Pengaduan	
3	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	2 Pengaduan	11%

4	Jumlah pengaduan yang belum ditindaklanjuti	16 Pengaduan	89%
5	Kecepatan penyelesaian Pengaduan	38,4	Hari kerja

Sumber: Inpektorat Kabupaten Sintang, tahun 2023

Tabel 3. Matriks Assesment Penilaian Aspek-Aspek Pengelolaan Pengaduan Kabupaten Sintang

NO.	PERTANYAAN	SKORING			
		1	2	3	4
KELEMBAGAAN DAN KEBIJAKAN					
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.	✓			
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.	✓			
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.		✓		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.	✓			
SUMBER DAYA MANUSIA					
5	Sistem Pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional	✓			
6	Pimpinan instansi dan pejabat lain tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengaduan		✓		
7	Para Pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.	✓			

8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan efektif		✓		
9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan SDM, anggaran, proses bisnis dan lainnya	✓			
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membantun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit yang terlibat dalam instansi.		✓		
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai	✓			
PEMANFAAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI					
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi: SDM, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya	✓			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang		✓		
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak instansi pengelola pengaduan	✓			
PARTISIPASI PUBLIK					
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing – masing	✓			
16	Pengelola pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai	✓			
KOORDINASI DAN MONEV					
17	Instansi memiliki panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan	✓			
18	Pengelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan	✓			

19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme antar unit	✓			
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik	✓			
21	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain	✓			
22	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional	✓			

Hasil assesment dapat menentukan prioritas kegiatan pengelolaan pengaduan, berikut adalah hasil assesment yang telah dilaksanakan Inspektorat, Dinas Komunikasi dan Informatika serta beberapa OPD yang mengikuti Lokakarya Penyusunan Dokumen Rencana Aksi SP4N LAPOR! Kabupaten Sintang sehingga dapat menetapkan program kegiatan prioritas tersebut.

Tabel 4. Hasil Penilaian Self Assesment

NO.	ASPEK	NILAI ASSESMENT
1	Kelembagaan dan Kebijakan	1,25
2	Sumber Daya Manusia	1,43
3	Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	1,33
4	Partisipasi Pemangku Kepentingan	1
5	Koordinasi dan Monev	1

Bagan 1. Penilaian Self Assessment



Penetapan prioritas program kegiatan telah disesuaikan dengan kondisi dan keadaan pengelolaan pengaduan Pemerintahan Kabupaten Sintang pada saat ini sebagaimana hasil

assessment diatas. Berikut ini uraian penetapan prioritas terhadap aspek-aspek pengelolaan pengaduan.

- Kelembagaan dan Kebijakan mencakup nilai skor rata - rata penilaian 1,25 dikarenakan :
 1. Sistem pengelolaan pengaduan belum dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan tidak mudah dipahami.
 2. Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses belum terbuka dan sulit dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.
 3. Pengelola pengaduan sudah memberikan tanggapan secara positif namun belum maksimal terhadap pengaduan yang diterima.
 4. Pengelola pengaduan telah menerima pengaduan namun belum maksimal menyelesaikan pengaduan secara obyektif.
- Sumber Daya Manusia mencakup nilai skor rata - rata penilaian 1,43 dikarenakan :
 1. Sistem Pengelolaan pengaduan belum didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional
 2. Pimpinan instansi dan pejabat lain tinggi lainnya belum maksimal dalam mendukung dan berkomitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengaduan
 3. Para Pimpinan belum menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.
 4. Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan belum maksimal dalam memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan efektif
 5. Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan belum sepenuhnya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan SDM, anggaran, proses bisnis dan lainnya
 6. Pejabat yang bertanggung jawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan belum sepenuhnya berupaya membantu dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit yang terlibat dalam instansi.
 7. Pengelolaan pengaduan belum didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.
- Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi mencakup nilai skor rata - rata penilaian 1,33 dikarenakan :
 1. Pengelolaan pengaduan belum sepenuhnya didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi: SDM, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya.
 2. Terdapat aturan yang belum menggambarkan secara jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.
 3. Terdapat mekanisme koordinasi namun belum sepenuhnya melibatkan berbagai pihak di instansi pengelola pengaduan.
- Partisipasi Pemangku Kepentingan mencakup nilai skor rata - rata penilaian 1 dikarenakan :
 1. Staf operasional belum cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing - masing.
 2. Pengelola pengaduan belum didukung oleh fasilitas yang memadai.
- Koordinasi dan Monev mencakup nilai skor rata - rata penilaian 1 dikarenakan:

1. Instansi belum memiliki panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan.
2. Pengelolaan pengaduan belum mendapatkan pelatihan (atau program penguatan lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.
3. Pengelola pengaduan belum mendapatkan pelatihan (atau penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme antar unit.
4. Pengelola pengaduan belum mendapatkan pelatihan (atau penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.
5. Sistem pengelolaan pengaduan belum terintegrasi dengan aplikasi lain.
6. Pengelolaan pengaduan belum terhubung dengan platform pembelajaran nasional

BAB III
TUJUAN SASARAN PROGRAM KEGIATAN
DAN INDIKATOR

3.1 Perencanaan Daerah

1. RPJMD

Visi dari Kabupaten Sintang “Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Sintang yang Cerdas, Sehat, Rukun, Sejahtera , Maju dan Lestari didukung Penerapan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik Dan Bersih pada Tahun 2026”

Misi dari Kabupaten Sintang:

- a. Melaksanakan pembangunan pendidikan dan kesehatan yang menyeluruh, adil dan terjangkau bagi masyarakat, yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan pendidikan yang tetap berakar pada budaya lokal dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan kesehatan termasuk menyediakan fasilitas olahraga yang mendukung pola hidup sehat.
- b. Melaksanakan toleransi, kesetaraan, dan Kerjasama dalam kerukunan kehidupan antar dan intern umat beragama dengan tetap meningkatkan kualitas pemahaman, penghayatan dan pengamalan agama dalam kehidupan sosial

2. Indikator Kinerja Utama

Dalam indikator kinerja utama, pengelolaan pengaduan masuk menjadi bagian indikator indeks reformasi birokrasi. disebutkan dalam RPJMD di tahun 2020 hingga 2026 secara bertahap target capaian B, B, BB, BB, A. adapun secara lengkap tahapan ini diterjemahkan dalam target penanganan pengaduan yang ada di subbab 3.3 Sasaran.

Gambar 1. Indikator Kinerja Utama

No	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target Capaian Kinerja				
		2022	2023	2024	2025	2026
	(2)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Indeks Kerukunan Umat Beragama	74,50	75,50	76,55	77,45	78,50
2	Pertumbuhan ekonomi (%)	3,63	4,25	5,10	5,45	5,87
3	IPM	68,02	68,54	69,08	69,60	70,13
4	Inflasi (%)	4,50	4,40	4,30	4,20	4,00
5	Gini Ratio	0,26	0,25	0,25	0,25	0,24
6	Angka Kemiskinan	8,19	7,65	7,11	6,57	6,03
7	Angka Pengangguran Terbuka (%)	5,00	4,50	4,25	4,00	3,50
8	Desa Mandiri (Jumlah)	81	101	121	141	161
9	Indeks Infrastruktur	51,05	52,50	53,77	54,93	56,05
10	Indeks Kualitas Lingkungan (%)	67,67	67,96	68,73	69,10	70,10
11	Opini BPK terhadap Laporan Keuangan Pemerintah Daerah	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP
12	Indeks Reformasi Birokrasi	B	B	BB	BB	A
13	Konsistensi program RPJMD kedalam RKPD	81	83	85	87	90

3. Indikator Kinerja

Dalam dokumen RPJMD indikator kinerja pengelolaan pengaduan masuk dalam aspek ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dengan deskripsi 5.15 yaitu prosentase pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti pemeriksaan. di aspek pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak dengan deskripsi 2.7 cakupan perempuan dan anak korban kekerasan yang mendapatkan penanganan pengaduan oleh petugas terlatih di dalam unit pelayanan terpadu. secara keseluruhan di dokumen RAD ini pengelolaan pengaduan terintegrasi keseluruhan aspek pelayanan publik.

Gambar 2. Indikator Kinerja Aspek Ketentraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat

5 Ketentraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat									
5.1.	Tingkat penyelesaian pelanggaran K3 (ketertiban, ketentraman, keindahan)	%	85	90	93	95	97	100	100
5.2.	Tingkat waktu tanggap (response time rate) daerah layanan Wilayah Manajemen Kebakaran (WMK)	Menit	16	15	15	15	15	15	15
5.3.	Persentase Penegakan PERDA	%	54	56					
5.4.	Konflik antar pemeluk agama	kasus	0	0	0	0	0	0	0
5.5.	Kegiatan pembinaan terhadap LSM, Ormas dan OKP	Jmih Ormas	125	130	135	135	137	137	137
5.6.	Kegiatan pembinaan politik daerah	Org	2500	2560	2590	2630	2660	2690	2690
5.7.	Rasio jumlah Polisi Pamong Praja per 10.000 penduduk		1	1	1	1	1	1	1
5.8.	Jumlah Linmas per Jumlah 10.000 Penduduk		55	60	65	70	75	80	80
5.9.	Rasio Pos Siskamling per jumlah desa/kelurahan	%	100	100	100	100	100	100	100
5.10.	Persentase Jumlah Penduduk miskin	%	7,71	8,19	7,65	7,11	6,57	6,03	6,03
5.11.	Sistem informasi pelayanan perjinan dan administrasi pemerintah	unit	1	1	1	1	1	1	1
5.12.	Cakupan patroli petugas Satpol PP		363	399	420	425	430	435	435

Gambar 3. Indikator Kinerja Aspek Fokus Bidang Urusan Indikator Kinerja Pembangunan Daerah

No	Aspek/Fokus/Bidang Urusan/Indikator Kinerja Pembangunan Daerah	Satuan	Kondisi Awal periode RPJMD	Target Capaian Kinerja					Kondisi Kinerja pada Akhir Periode
			2020	2022	2023	2024	2025	2026	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
5.13	Tingkat penyelesaian pelanggaran K3 (ketertiban, ketentraman, keindahan) di Kabupaten	%	85	90	93	95	97	100	100
5.14	Petugas Perlindungan Masyarakat (Linmas) di Kabupaten	Org	4.100	420	440	460	480	500	500
5.15	Persentase Pengaduan Masyarakat yang ditindaklanjuti pemeriksaan	%	90	95	100	100	100	100	100
5.16	Persentase Temuan Hasil Pemeriksaan yang selesai ditindaklanjuti	%	90	95	100	100	100	100	100
5.17	Tingkat waktu tanggap (response time rate) daerah layanan Wilayah Manajemen Kebakaran (WMK)	Menit	16	15	15	15	15	15	15

Gambar 4. Indikator Kinerja Aspek Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

2. Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak									
2.1.	Partisipasi perempuan di lembaga pemerintah	Orang	2.794	2.894	2.944	2.994	3.044	3.094	3.094
2.2.	Proporsi kursi yang diduduki perempuan di DPR	%							
2.3.	Partisipasi perempuan di lembaga swasta	Orang	28.780	28.980	29.080	29.180	29.280	29.380	29.380
2.6.	Partisipasi angkatan kerja perempuan	Orang	95.542	104.812	109.447	114.082	118.717	123.352	123.352
2.7.	Cakupan perempuan dan anak korban kekerasan yang mendapatkan penanganan pengaduan oleh petugas terlatih di dalam unit pelayanan terpadu	%	70	80	100	100	100	100	100
2.8.	Cakupan perempuan dan anak korban kekerasan yang mendapatkan layanan kesehatan oleh tenaga kesehatan terlatih di Puskesmas mampu tatalaksana KIP/IA dan PPT/PKT di Rumah Sakit	%	75	85	100	100	100	100	100
2.9.	Cakupan layanan rehabilitasi sosial yang diberikan oleh petugas rehabilitasi sosial terlatih bagi perempuan dan anak korban kekerasan di dalam unit pelayanan terpadu.	%	80	85	100	100	100	100	100

3.2 Tujuan

Pengelolaan pengaduan di Kabupaten Sintang bertujuan untuk menampung pengaduan masyarakat baik melalui sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) maupun pengaduan diluar sistem. Diharapkan melalui sarana ini dapat meningkatkan pelayanan publik Kabupaten Sintang melalui pengelolaan pengaduan masyarakat Kabupaten Sintang.

Tujuan pengelolaan pengaduan adalah mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan Pemerintah Kabupaten Sintang yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya. Hal ini dapat dicerminkan dalam dua kondisi, yaitu:

1. Meningkatkan jumlah pengaduan dari masyarakat Kabupaten Sintang; dan
2. Meningkatkan persentase penyelesaian pengaduan.

3.3 Sasaran

Sasaran dalam pengelolaan pengaduan adalah adanya peningkatan aduan dan aspirasi dari berbagai lapisan masyarakat Sintang kepada Pemerintah Kabupaten Sintang diseluruh lini atau bidang urusan pemerintahan baik urusan wajib pelayanan dasar seperti pendidikan, administrasi kependudukan, pajak daerah, lingkungan, perizinan, infrastruktur, perhubungan, sosial masyarakat, fasilitas umum, layanan kesehatan, penerangan jalan, tata ruang dan wilayah, perumahan dan kawasan pemukiman dan penegakan regulasi maupun aduan terkait urusan pemerintahan wajib nonpelayanan dasar seperti tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pemberdayaan masyarakat desa, komunikasi dan informatika, koperasi usaha kecil dan menengah, bahkan hingga urusan pemerintahan pilihan seperti perikanan, pariwisata, pertanian, kehutanan, pertambangan, perdagangan dan perindustrian.

Seluruh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sintang telah siap dalam penerapan penanganan pengaduan dan aspirasi melalui SP4N-LAPOR! melalui Keputusan Bupati Sintang Nomor : 700/708/KEP-ITKAB/2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Sintang Tahun 2022 Pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sintang. Turut mendukung dalam pemantauannya adalah ombudsman RI perwakilan Kalbar yang bersama-sama berkomitmen dalam percepatan pelaksanaannya.

Tabel 5. Indikator Rencana Strategis dan target

INDIKATOR SASARAN STRATEGIS	BASELINE		TARGET PENGADUAN MASUK			
	2021	2022	2023	2024	2025	2026

Jumlah Pengaduan Yang Diterima	8 Aduan	42 Aduan	80 Aduan	120 Aduan	140 Aduan	160 Aduan
Persentase Pengaduan Yang Diselesaikan	100%	97%	100%	100%	100%	100%

Catatan : Proyeksi rata-rata jumlah pengaduan sebanyak 4.984 pengaduan per hari pada tahun 2024. Hal ini berarti bahwa secara tahunan, jumlah pengaduan yang diterima pada tahun 2024 setidaknya mencapai 1.819.160 pengaduan atau rata-rata 8 (delapan) pengaduan per hari per instansi (asumsi total 623 instansi pemerintah).

Sumber : RoadMap

Artinya : 1,8 juta pengaduan dibagi 623 instansi (KLD) dibagi 4 tahun.

3.4 Program dan Kegiatan

Berdasarkan hasil assesmen tabel kerja matriks dan kelompok prioritas pada BAB 2, Pemerintah Kabupaten Sintang dalam melakukan pengelolaan pengaduan telah mengetahui kondisi dan aspek-aspek yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Aspek-aspek tersebut menjadi dasar penentuan kelompok program yang terdiri dari sejumlah program yang diturunkan menjadi kegiatan-kegiatan. Berikut kelompok program/ program/ kegiatan yang berhasil disusun bersama Inspektorat dan Dinas komunikasi dan Informatika.

Tabel 6. Kelompok Program/ Program/ Kegiatan Pengelolaan Pengaduan Kabupaten Sintang

KELEMBAGAAN DAN KEBIJAKAN
Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan (Anggaran, SDM, Wewenang, Tugas dan Fungsi)
Penyusunan peraturan Bupati tentang pengelolaan pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR Kabupaten Sintang
Revisi SK Bupati tentang SK Tim pengelola pengaduan tingkat Kabupaten
Penyusunan SK tim pengelola SP4N-LAPOR!(Penanggung jawab, Pejabat penghubung, pejabat pelaksana, dan admin operator)di masing-masing OPD
Konsultasi prioritas anggaran pengelolaan pengaduan SP4N -LAPOR ke TAPD

Merumuskan dan menetapkan mekanisme reward and punishment bagi perangkat daerah terkait dengan pencapaian kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR!
Penguatan Tata Laksana Pengelolaan Pengaduan
Penyusunan SOP: Penerimaan pengaduan, verifikasi pengaduan, integrasi/konsolidasi data pengaduan ke aplikasi Pengaduan, dan penyelesaian pengaduan SP4N-LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang.
Penyusunan SOP perlindungan pelapor
SOP monitoring dan evaluasi dan pelaporan SP4N-LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang.

SDM
Pemberian penghargaan kepada OPD yang merespon dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan SOP
Peningkatan kapasitas pengelola SP4N-LAPOR daerah/OPD tentang komunikasi publik
Peningkatan kapasitas pengelola SP4N-LAPOR daerah/OPD tentang pengelola pengaduan, proses bisnis dan koordinasi antar OPD
Kaji tiru ke daerah lain yang tata kelola SP4N LAPOR! sudah lebih baik.
Bimtek SOP pengelola pengaduan, pemanfaatan data pengaduan untuk pengambilan kebijakan SP4N-LAPOR
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi
Penyusunan kajian kebijakan perencanaan penganggaran berbasis pengaduan
Advokasi pembangunan dan aktivasi BTS untuk perluasan jaringan internet bagi masyarakat di kab. Sintang (apakah kegiatan ini sepenuhnya menjadi kewenangan Kab. Sintang, sehingga sangat mungkin utk direalisasikan?)
Integrasi/Konsolidasi data pengaduan oleh OPD ke SP4N-LAPOR Kabupaten
Partisipasi Pemangku Kepentingan
Lounging dan Sosialisasi SP4N-LAPOR ke publik bersama pimpinan OPD, media, Akademisi dan Masyarakat
Penyediaan ruangan khusus dan sarana pendukung meliputi ruangan, komputer, jaringan, papan informasi pusat pengaduan publik Kab. Sintang

Sosialisasi SP4N-LAPOR diberbagai media yang mudah diakses masyarakat
Sosialisasi SP4N-LAPOR ke masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik dan pengaduan masalah-masalah di lingkungan.
Fasilitasi forum konsultasi publik oleh <i>Leading Sector (admin instansi)</i> menyelenggarakan pertemuan bulanan dengan para pelapor untuk memberikan kesempatan kepada pelapor untuk menyampaikan feedback secara langsung serta menyampaikan tingkat kepuasan terhadap pengelolaan pengaduan/aspirasi dan saran perbaikan pelayanan publik
Koordinasi dan Money
Pimpinan penanggung jawab pengelola SP4N-LAPOR! melalui Admin Koordinator, menyusun laporan kinerja periodik (per 6 bulan dan 1 tahunan) yang disampaikan dan dikonsultasikan kepada Pembina dan mendapatkan arahan kebijakan.
Rakor Pengelola SP4N-LAPOR! untuk internalisasi tugas dan fungsi pelaksana pengelola SP4N LAPOR! di tingkat daerah/OPD rutin.
Melaksanakan Monitoring dan evaluasi SP4N-LAPOR! semesteran dan tahunan.

Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi di Kabupaten Sintang sehingga belum terlaksananya SP4N LAPOR! secara efektif diantaranya masih terbatas komitmen pimpinan, masih kurangnya Sumber Daya Manusia dalam Pengelola pengaduan, SOP masih terbatas dan lemah dalam implementasinya, dukungan anggaran yang belum memadai, terbatasnya sarana dan prasarana serta masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap SP4N LAPOR!. berdasarkan kelompok program 1 sampai 5 diatas, maka terdapat target indikator-indikator keberhasilan yang dicapai kurun waktu rencana aksi ini, sebagai berikut:

Tabel 7. Program dan Indikator Keberhasilan

NO	PERMASALAHAN	KEGIATAN	INDIKATOR KEBERHASILAN	2023		2024		2025		2026		PENANGGUNG JAWAB	STAKEHOLDER TERKAIT	ANGGARAN
				II	I	2I	I	2	I	2				
1	Masih terbatasnya Komitmen Pimpinan													
		Penyusunan peraturan Bupati tentang pengelolaan pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR Kabupaten Sintang	Peraturan Bupati tentang pengelolaan pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR Kabupaten Sintang	11 kali								Inspektorat	Diskominfo, bagian organisasi, bagian Hukum, Dinkes, Disdik, Dinsos, PU, PTSP,Perkim, Capil, RSUD, PDAM, Satpol-PP, Pemes, Kecamatan, Kelurahan, DLH, Disperindagkop, Disnaker, Dishub.	

		Sosialisasi SP4N-LAPOR ke masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik dan aduan di lingkungan.	Terselenggara Sosialisasi SP4N-LAPOR ke masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik dan aduan di lingkungan.	1 Kal i	1 K a l i	1 K a l i	1 K a l i	1 K a l i	1 K a l i	1 K a l i	Diskominfo	Masyarakat	
10	Monitoring dan evaluasi serta Learning (MEL)	SOP monitoring dan evaluasi SP4N-LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang.	SOP monitoring dan evaluasi SP4N-LAPOR	1 Kal i							Inspektorat	Diskominfo dan bagian hukum	
		Melaksanakan Monitoring dan evaluasi SP4N-LAPOR! semesteran dan tahunan.	Terselenggara Monitoring dan evaluasi SP4N-LAPOR! semesteran dan tahunan.	1 Kal i	1 K a l i	1 K a l i	1 K a l i	1 K a l i	1 K a l i	1 K a l i	Inspektorat	Diskominfo	
		Rakor pembagian tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan	uraian tugas dan fungsi pengelola tingkat kabupaten	1 Kal i							Inspektorat	Diskominfo, Bagian Hukum, Organisasi, Tata Pemerintahan,	

BAB IV

DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

4.1 Dukungan Kelembagaan

Penguatan kebijakan dari segi kelembagaan dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan. Kondisi saat ini dalam pengelolaan pengaduan Pemerintah Kabupaten Sintang sedang merevisi Keputusan Bupati Sintang Nomor : 700/708/KEP-ITKAB/2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Sintang Tahun 2022. Dengan adanya keputusan tersebut, Kabupaten Sintang telah terhubung dengan SP4N-LAPOR, dan meningkatkan efektifitas koordinasi dengan Perangkat Daerah dalam hal pengelolaan Pengaduan. Strategi lainnya dalam meningkatkan kapasitas kelembagaan adalah dengan melakukan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan di Kabupaten Sintang. Sehingga dalam pengelolaan pengaduan dilingkup Pemerintah Daerah dan pengawasan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Dalam rangka penyelenggaraan Pemerintah yang baik perlu peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik secara terpadu dalam satu tempat dan terintegrasi antara Pemerintah Daerah dengan Kementrian, Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan swasta dalam satu tempat berupa Mal Pelayanan Publik yang telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2022. Organisasi penyelenggara pada MPP terdiri dari:

1. Perangkat Daerah;
2. Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
3. Instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
4. Badan Usaha Milik Negara;
5. Badan Usaha Milik Daerah;
6. Swasta;
7. Unit Layanan Pendukung lainnya.

Daftar Organisasi Penyelenggara dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang;
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang;
3. Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang;
4. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sintang;
5. Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Kabupaten Sintang;
6. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Sintang;
7. Kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang;
8. Kejaksaan Negeri Sintang;

9. Kepolisian Resor Sintang;
10. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sintang;
11. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kabupaten Sintang;
12. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kabupaten Sintang;
13. PT. Perusahaan Listrik Negara Ranting Sintang;
14. PT. Pos Kabupaten Sintang;
15. PT. Bank Nasional Kabupaten Sintang;
16. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Senentang;
17. PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat.

Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas :

- a. Pelayanan Langsung;
Pelayanan langsung merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- b. Pelayanan secara Elektronik;
Pelayanan secara elektronik merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Pelayanan Mandiri.
Pelayanan Mandiri merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- d. Pelayanan Bergerak;
Pelayanan bergerak merupakan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara MPP atau gerai pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan transportasi.

4.2 Kebijakan

Fungsi kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik dengan adanya kewenangan dan sumber daya yang memadai serta adanya kemampuan mengartikulasi peran oleh Pimpinan di seluruh Perangkat Daerah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Dalam rangka memenuhi tugas dan fungsi tersebut, Pimpinan Daerah Kabupaten Sintang dalam hal ini diwakilkan oleh Sekretaris Daerah akan melakukan kesepakatan bersama dengan beberapa Kepala Organisasi Perangkat Daerah yang bertujuan untuk bersama-sama berkomitmen dalam pengelolaan pengaduan yang cepat dan efisien melalui SP4N-LAPOR. Selain dengan Perangkat Daerah juga akan direncanakan adanya kesepakatan bersama dengan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Barat, sektor swasta, perguruan tinggi dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) guna mendukungnya percepatan pengelolaan pengaduan tersebut.

Selain daripada itu, untuk menunjang pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Kabupaten Sintang, akan disusun Peraturan Bupati Sintang tentang pengelolaan pengaduan publik. Hal-hal yang diatur dalam Peraturan Bupati tersebut mencakup prioritas penggunaan anggaran untuk

pengelolaan pengaduan, pembagian tupoksi pengelola yakni Inspektorat dan Dinas Komunikasi dan Informatika serta admin penghubung masing-masing OPD, kemudian SOP pengelolaan pengaduan secara umum yang berlaku di Kabupaten Sintang, serta SOP monitoring dan evaluasi SP4N-LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang.

4.3 Sumber Daya

Sumber daya dalam pengelolaan pengaduan Perangkat Daerah Kabupaten Sintang telah memiliki 5 hal penting sebagai berikut:

1. Adanya petugas yang terampil untuk menanggapi dan menangani aduan di setiap organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Sintang, dalam hal ini dapat terlihat dengan adanya koordinasi yang cepat dan efektif hingga proses penyelesaian pengaduan.
2. Penyediaan sarana dan prasarana, ruang dan peralatan yang memadai termasuk sistem untuk mencatat data pengaduan dan melacak kemajuan pengaduan.
3. Adanya admin koordinator yang bertugas sebagai penerima laporan secara global, kemudian mendistribusikan laporan tersebut ke OPD terkait sesuai dengan tugas dan fungsi.
4. Adanya admin penghubung yang bertugas di OPD masing-masing sebagai penerima laporan dari admin koordinator. Laporan yang diterima oleh admin OPD diteruskan kepada bidang terkait di OPD tersebut untuk diselesaikan. Permasalahan yang telah diselesaikan oleh OPD akan dilaporkan kembali kepada masyarakat melalui admin penghubung.
5. Adanya sarana berupa ruang penerima pengaduan secara tatap muka di OPD, termasuk peralatan elektronik seperti komputer, dan jaringan internet.
6. Tersedianya gedung Mal Pelayanan Publik dengan sarana antara lain ruang pelayanan, meja kerja, kursi tunggu, kursi tamu, peralatan elektronik seperti server, komputer, dan jaringan internet.
7. Adanya dokumen Rencana Aksi sebagai panduan dalam pengelolaan pengaduan dalam hal ini adalah SP4N LAPOR!
8. Advokasi pembangunan dan aktivasi BTS untuk perluasan jaringan internet bagi masyarakat di kab. Sintang;

Semua petugas di Organisasi Perangkat Daerah harus menyadari tanggung jawab mereka terkait dengan pengelolaan pengaduan. Dan untuk meningkatkan hal tersebut petugas yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan akan mendapatkan hal-hal sebagai berikut:

Pelatihan pengelolaan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan Perangkat Daerah melalui pedoman, kode etik, dan SOP yang akan disusun.

1. Akan dibuatkan pendelegasian wewenang yang jelas dan diatur melalui Surat Keputusan Bupati Sintang kepada masing-masing OPD.
2. Setiap OPD membuat surat penunjukkan admin penghubung sebagai penerima laporan dari admin koordinator SP4N LAPOR!
3. Akan dibuatkan panduan tertulis mengenai kebijakan pengelolaan pengaduan Organisasi Perangkat Daerah.

4. Pelatihan peningkatan kapasitas petugas pengelola SP4N LAPOR! di OPD tentang komunikasi publik dan proses bisnis.
5. Pemberian penghargaan kepada OPD yang merespon dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan SOP.
6. Rakor Pengelola SP4N-LAPOR! untuk internalisasi tugas dan fungsi pelaksana pengelola SP4N LAPOR! di tingkat daerah/OPD;
7. Kaji tiru ke daerah lain yang tata kelola SP4N LAPOR! sudah lebih baik;
8. BIMTEK Penyusunan SOP penggunaan SP4N-LAPOR! bagi pengelola di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang, SOP tindak lanjut penanganan pengaduan SP4N-LAPOR, SOP perlindungan pelapor;
9. Rakor pembagian tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan.

Dengan adanya petugas yang terampil dan fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pengelolaan pengaduan, setiap perangkat Daerah diharapkan memiliki beberapa aspek berikut guna meningkatkan pelayanan dan jumlah pengaduan:

1. Menyediakan form pengaduan langsung dan tidak langsung bagi masyarakat, yang tersedia di *frontliner* Perangkat Daerah dan petugas segera membantu untuk menginput laporan tersebut dalam aplikasi SP4N-LAPOR!;
2. Melatih petugas di bagian *frontliner* untuk mengidentifikasi pelapor yang mungkin memerlukan bantuan tambahan dalam menyampaikan aduan;
3. Melakukan integrasi seluruh sarana pengaduan Organisasi Perangkat Daerah ke SP4N LAPOR!.
4. Launching dan Sosialisasi SP4N-LAPOR ke publik bersama pimpinan OPD, media, Akademisi dan Masyarakat.

BAB V PENUTUP

Rencana aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Sintang periode 2023-2026 disusun sebagai acuan perencanaan dan kegiatan selama 4 tahun kedepan. Penyusunan dokumen rencana aksi ini disusun Tim dan didukung bersama oleh lintas sektor terkait untuk melaksanakan penyusunan bersama dengan memberikan masukan dan informasi maksimal terhadap permasalahan dan pengaduan masyarakat.

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Sintang periode 2023-2026, diharapkan mampu memberikan jawaban penyelesaian penanganan atas permasalahan, pengaduan masyarakat pada semua bidang dan tentunya dapat memberikan aspirasi bagi Perangkat Daerah di Lingkup Pemerintah Kabupaten Sintang dalam membuat program-program inovasi yang cocok dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Peningkatan kompetensi pelaksana pengelola SP4N-LAPOR! Tentunya harus disertai dengan peningkatan kualitas sarana dan prasarana sehingga menyelesaikan proses penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat yang bermutu dan bermanfaat bagi pemecahan masalah-masalah yang ada di masyarakat. Dengan telah disusun Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Sintang periode 2023-2026 ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman dan arah dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat, baik menyangkut kegiatan pengembangan maupun kegiatan peningkatan kapasitas institusi.

Akhirnya dengan hanya berserah diri kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berupaya sekuat tenaga untuk berkarya dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Ini menjadi sumbangsih dan sebagai lokomotif tumbuhnya inovasi program-program disemua bidang bagi terwujudnya masyarakat Sintang.

Sintang, 25 April 2024



LAMPIRAN

1. Matrik Assesment

	PERTANYAAN	SKORING			
		1	2	3	4
KELEMBAGAAN DAN KEBIJAKAN					
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.	v			
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.	v			
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.		v		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak terbang pilih.	v			
SUMBER DAYA MANUSIA					
5	Sistem Pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional	v			
6	Pimpinan instansi dan pejabat lain tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengaduan		v		
7	Para Pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.	v			
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan efektif		v		
9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan SDM, anggaran, proses bisnis dan lainnya	v			
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membantun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit yang terlibat dalam instansi.		v		
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai	v			

PEMANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI					
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi: SDM, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya	v			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang		v		
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi pengelola pengaduan	v			
PARTISIPASI PUBLIK					
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing - masing	v			
16	Pengelola pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai	v			
KOORDINASI DAN MONEV					
17	Instansi memiliki panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan	v			
18	Pengelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan	v			
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme antar unit	v			
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik	v			
21	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain	v			
22	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional	v			

ASPEK	NILAI PRIORITAS	PRIORITAS
kelembagaan dan kebijakan	3	1.25
SDM	5	1.43
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	4	1.33
Partisipasi Pemangku Kepentingan	1	1
Koordinasi dan Monev	2	1

2. Berita Acara Kegiatan Assesment



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG INSPEKTORAT KABUPATEN

Jalan Diponegoro No. 1 Sintang Provinsi Kalimantan Barat
Telepon. (0565) 21008 Fax. (0565) 21738

BERITA ACARA PENILAIAN MANDIRI

Pada Hari Ini Rabu Tanggal Dua Puluh Satu Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Telah Dilaksanakan Kegiatan Penilaian Mandiri Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Pemerintah Kabupaten Sintang (daftar hadir terlampir).

Sesuai standar dan mengacu kepada Petunjuk Teknis Penyusunan rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah dan Kementerian PANRB, Kegiatan Telah menghasilkan :

1. Matrik Assesment Pengelolaan Pengaduan (terlampir).
2. Prioritas Instansi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan (terlampir).
3. Dokumen lainnya.

INSPEKTUR KABUPATEN SINTANG,



Dra. ARDATIN
Pembina Utama Muda
NIP. 19650926 199202 2 001

3. SK Tim Penyusunan Renaksi



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
INSPEKTORAT KABUPATEN
Jl Diponegoro Nomor 1 Sintang Provinsi Kalimantan Barat
Telp. (0565) 21008 Fax. (0565) 21738 KP 78611

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN SINTANG
NOMOR :065/ 175 /KEP-ITKAB/2023

TENTANG

TIM PENYUSUNAN RENCANA AKSI PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N-LAPOR!
PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG

INSPEKTUR KABUPATEN SINTANG,

- Menimbang : a. Bahwa Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) merupakan program Nasional yang dikelola oleh Kemenpan RB RI, Kantor Staf Presiden Dan Ombudsman Republik Indonesia;
- b. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik tahun 2020 – 2024, maka Inspektorat Kabupaten Sintang akan menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sintang Tahun 2023 - 2026;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a. dan huruf b. perlu dibentuk Tim Penyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Sintang Tahun 2023 - 2026.
- Mengingat : 1. 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);

2. Undang-Undang...

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik tahun 2020 – 2024;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sintang (Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7).

Memperhatikan : Surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : B/188/PP.03/2021 tentang Penyusunan Renaksi SP4N dan Pelaksanaan Monev Secara Berkala

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Sintang Tahun 2023 – 2026, dengan susunan Keanggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan Ini;

- KEDUA : Menugaskan Tim Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Sintang Tahun 2023 – 2026, sebagai mana dimaksud dalam Diktum KESATU, untuk :
- a. Melakukan Penilaian mandiri (self Assessment) terhadap kondisi pengelolaan pengaduan Instansi Pemerintah Kabupaten Sintang;
 - b. Menyusun tujuan, sasaran, program, kegiatan, dan indicator pengelolaan pengaduan Instansi Pemerintahan Kabupaten Sintang;
 - c. Menyusun analisis dukungan kebijakan, kelembagaan, dan sumber daya;
 - d. Melakukan *Fokus Group Discussion* (FGD) Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Sintang Tahun 2023 – 2026;
 - e. Melaporkan Hasil penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Sintang Tahun 2023 – 2026 kepada Bupati Sintang dan Kementerian PANRB RI.
- KETIGA : Tim Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Sintang Tahun 2023 – 2026 sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Inspektur Kabupaten Sintang;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku dan dilaksanakan sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan :
- a. Biaya sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada DPA Inspektorat Kabupaten Sintang Tahun Anggaran 2023;

- b. Apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sintang
Pada tanggal Juni 2023



Tembusan

- Yth.
1. Sekretaris Daerah Kabupaten Sintang di Sintang.
 2. Kepala Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang di Sintang.
 3. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN SINTANG
NOMOR : 065/174 /KEP-ITKAB/ 2023
TANGGAL : 20 JUNI 2023
TENTANG : TIM PENYUSUNAN RENCANA AKSI
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK SP4N-LAPORI PEMERINTAH
KABUPATEN SINTANG

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENYUSUNAN RENCANA AKSI
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N-LAPORI
PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
TAHUN 2023 - 2026

NO	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	2	3
1. 2.	Pengarah Ketua	Inspektur Kabupaten Sintang Inspektur Pembantu Bidang Pengawasan V pada Inspektorat Kabupaten Sintang
3.	Anggota	1. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial 2. Sekretaris Kecamatan Sintang 3. Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur Dinas Pendidikan 4. Auditor Madya Bidang Pengawasan V Inspektorat Kabupaten Sintang 5. Auditor Pertama Bidang Pengawasan V Inspektorat Kabupaten Sintang 6. Analis Pengaduan Masyarakat Bidang Pengawasan V Inspektorat Kabupaten Sintang 7. Eggy Triyudha Analis Pelayanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang 8. Bilqis Nabilah Staf Hukum, Publikasi dan Promosi RSUD Ade Muhammad Djoen 9. Rica Yuliana Pranata Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang 10. Fiqri Himawan Ahli Pertama Pranata Komputer Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang 11. Doni Irwanto Ahli Pertama Pranata Komputer Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang



5. Foto Kegiatan



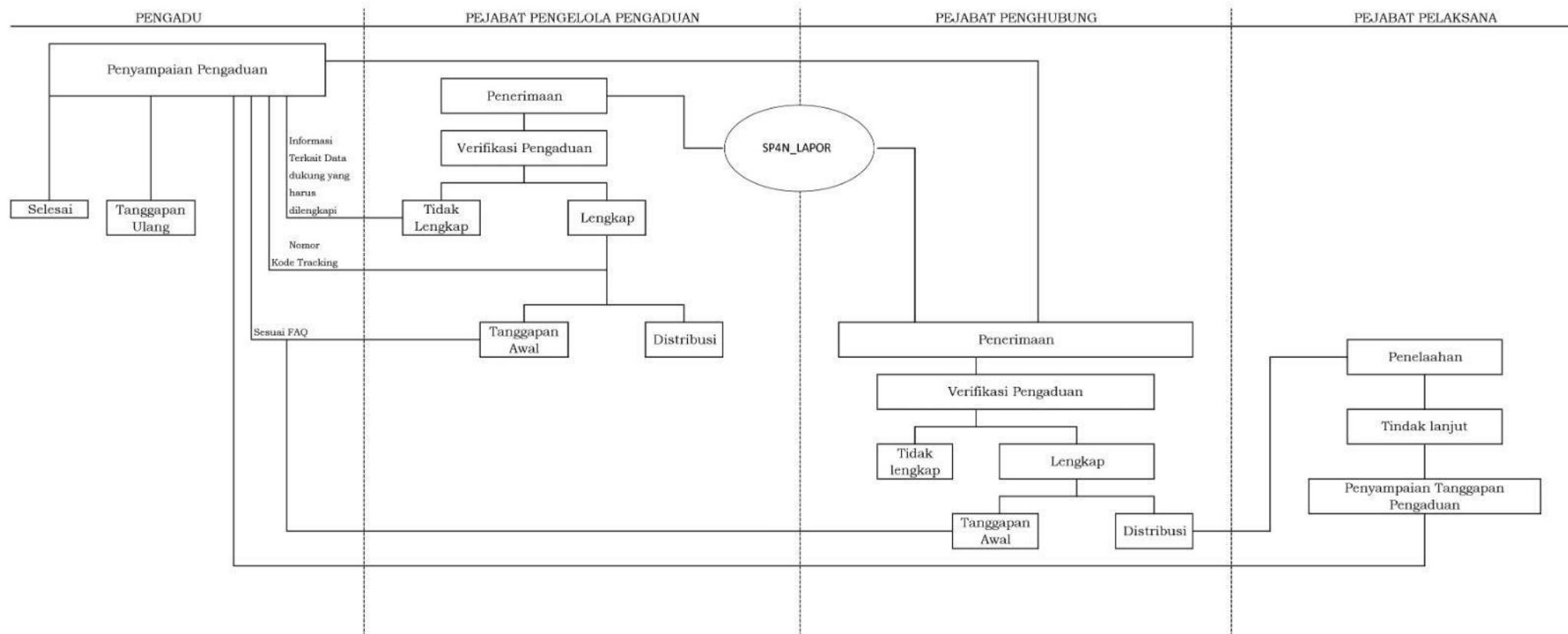
LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI SINTANG

NOMOR : 43 Tahun 2024

TANGGAL : 4 Juni 2024

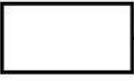
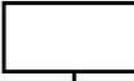
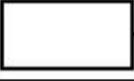
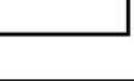
TENTANG : PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG

ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN KEDALAM SP4N-LAPOR

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan	Ket
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam pasal 15			
3	Untuk pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, petugas melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR, dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum lengkap, Petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.			
4	Petugas menginput judul Pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR melalui menu form laporan manual			
5	Petugas menginformasikan nomor kode tracking hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR kepada Pengadu			

B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

TELAAH STAF

Kepada :
Dari :
Tanggal :
Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Perihal :

Menindaklanjuti disposisi Atas surat pengaduan dari..... ,
bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut :

- I. Sumber Pengaduan
- II. Materi Pengaduan
- III. Analisa
- IV. Kesimpulan
- V. Saran

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

C. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

KOPS UNIT KERJA

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini, tanggal, bulan, tahun, bertempat telah dilaksanakan rapat koordinasi Yang dipimpin dan dihadiri

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut :

1.
2.
3. dst.

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tandatangan (Peserta Hadir)

1.
2.
3. dst.

D. MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

NOMOR : Yth
SIFAT : di
LAMPIRAN :
HALAMAN :

Menindaklanjuti surat, Perihal.....,

Berdasarkan pasal Undang-undang No 23 Tahun 2014
tentang Pemerintahan Daerah diatur bahwa

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, diminta Saudara
agar menindaklanjuti pengaduan dimaksud, sesuai dengan ketentuan
Perundang-undangan yang berlaku dan menyampaikan hasil tindak
lanjutnya kepada Menteri Dalam Negeri Cq. Inspektur Jenderal/Gubernur
Cq. Inspektur Provinsi..... Selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja
sejak surat ini diterima. Terlampir Dokumen terkait Pengaduan masyarakat
tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

A.n. Menteri Dalam Negeri atau Gubernur

.....

Inspektur Jenderal atau Inspektur Provinsi

.....

.....

Tembusan :

1. Menteri Dalam Negeri atau Gubernur
- Inspektur Daerah Provinsi
2.
3. Inspektur Daerah Kabupaten/Kota

E.

KOPS UNIT KERJA

LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

BAB I RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI

BAB

II URAIAN HASIL KLARIFIKASI

A. UMUM

1

. Dasar Klarifikasi

2

. Waktu Klarifikasi

3

. Susunan Tim Klarifikasi

a. Penanggungjawab

b

. Pengendali Mutu

c. Supervisor/Dalnis

d

. Ketua Tim

e. Anggota Tim

4

. Narasumber

5

. Obyek Klarifikasi

6

. Sumber Informasi

B

. MATERI PENGADUAN

C

. FAKTA DAN DATA

BAB

III ANALISIS

BAB

IV KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan khusus)

F.

KOPS UNIT KERJA

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB

II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

A. UMUM

1. Dasar Pemeriksaan Khusus
2. Waktu Pemeriksaan Khusus
3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus
 - a. Penanggungjawab
 - b. Pengendali Mutu
 - c. Supervisor/Dalnis
 - d. Ketua Tim
 - e. Anggota Tim
4. Narasumber
5. Obyek Pemeriksaan Khusus
6. Sumber Informasi

B. MATERI PENGADUAN

C. FAKTA DAN DATA

BAB

III ANALISIS

BAB

IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

B. SARAN

G. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG

