



BUPATI REMBANG  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI REMBANG

NOMOR 46 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI REMBANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan aspirasi pengaduan *online* rakyat diperlukan pedoman;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
8. 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);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rembang (Lembaran Daerah Kabupaten Rembang Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Rembang Nomor 128);
10. Peraturan Bupati Rembang Nomor 28 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Bupati dan Keputusan Bupati (Berita Daerah Kabupaten Rembang Tahun 2017 Nomor 28);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu  
Umum

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Rembang.
2. Bupati adalah Bupati Rembang.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah Kabupaten Rembang.
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan atau pelayanan publik.
8. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat yang selanjutnya disingkat SP4N Lapor adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
9. Administrator adalah admin aplikasi SP4N Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informatika yang menjadi koordinator tingkat kabupaten.
10. Pejabat Penghubung adalah admin SP4N Lapor pada Perangkat Daerah.
11. Pengelola pengaduan pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
12. Pengadu adalah seluruh warga negara baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
13. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
14. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

## Bagian Kedua Maksud dan Tujuan

### Pasal 2

Pedoman pelaksanaan SP4N Lapor dimaksudkan sebagai acuan bagi semua Perangkat Daerah dalam pengelolaan pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 3

Pedoman pelaksanaan SP4N Lapor bertujuan agar :

- a. pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
- c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelesaian laporan masyarakat; dan
- d. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### PENGELOLA PENGADUAN

#### Pasal 4

Pengelola pengaduan meliputi :

- a. Pembina;
- b. Aparat Pengawas Internal Pemerintah;
- c. Koordinator; dan
- d. Perangkat Daerah.

#### Pasal 5

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a adalah Bupati yang memimpin dan mengawasi penyelenggaraan layanan publik.
- (2) Aparat Pengawas Internal Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b adalah Inspektorat yang melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik.
- (3) Koordinator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c adalah Dinas Komunikasi dan Informatika bertugas mendistribusikan aduan yang masuk kepada Perangkat Daerah yang berwenang dan melakukan pemantauan atas tindaklanjut penyelesaian pengaduan.
- (4) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d bertanggungjawab menindaklanjuti dan menyelesaikan aduan yang diterima dari koordinator.

## BAB III

### TATA CARA PENGADUAN

#### Pasal 6

Bentuk pengaduan masyarakat meliputi :

- a. pengaduan diisikan atau di *input* langsung melalui *website lapor.go.id* dan/atau pesan singkat melalui nomor 1708;
- b. pengadu mencantumkan informasi sebagaimana terdapat dalam formulir pengaduan pada aplikasi SP4N Lapor sekurang-kurangnya memuat :
  - 1) nama lengkap;
  - 2) alamat lengkap;
  - 3) alamat *email*;
  - 4) uraian/isi laporan;

- 5) kategori laporan yang terdiri dari kategori infrastruktur dan non infrastruktur;
  - 6) apabila pelaporan menyangkut kategori infrastruktur, maka pelapor wajib mencantumkan lokasi dan foto/gambar kondisi terkini infrastruktur yang dilaporkan.
- c. data/informasi yang dicantumkan dalam formulir laporan pengaduan, merupakan data/informasi yang benar, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

## BAB IV

### PENANGANAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara

##### Pasal 7

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib:
  - a. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
  - b. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  - d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
  - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
  - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

#### Bagian Kedua Pengelolaan Pengaduan

##### Pasal 8

- (1) Administrator aplikasi SP4N Lapor melakukan pemeriksaan kelengkapan isian formulir pengaduan dan kesesuaian konten aduan yang disampaikan serta tidak bertentangan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- (2) Aduan yang lengkap dan sesuai berdasarkan hasil pemeriksaan kelengkapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diteruskan kepada Perangkat Daerah dalam bentuk disposisi.
- (3) Aduan yang tidak lengkap dan sesuai berdasarkan hasil pemeriksaan kelengkapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) administrator meminta kelengkapan data pada pengadu.
- (4) Dalam hal pengadu tidak memberikan kelengkapan data sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja maka pengadunya akan diarsipkan.
- (5) Administrator menyampaikan disposisi kepada Perangkat Daerah sesuai dengan penanggungjawab urusan pemerintah daerah paling lama 3 (tiga) hari kerja.

- (6) Perangkat Daerah yang menangani aduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) memberikan tanggapan awal atas pengaduan dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja.

### Bagian Ketiga Penyelesaian Pengaduan

#### Pasal 9

- (1) Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pelapor melalui *website lapor.go.id* melalui kolom balasan.
- (2) Penyelesaian aduan berupa permintaan informasi yang bersifat normatif paling lama 5 (lima) hari kerja sejak menerima disposisi.
- (3) Penyelesaian aduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lama 14 (empat belas) hari kerja.
- (4) Penyelesaian aduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja.
- (5) Dalam proses penyelesaian Perangkat Daerah dapat melakukan klarifikasi kepada pelapor.
- (6) Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah, maka Perangkat Daerah berkewajiban menginformasikannya kepada administrator.
- (7) Seluruh proses mulai dari penerimaan sampai dengan penyelesaian pengaduan dilakukan dengan menggunakan aplikasi SP4N Lapor.

#### Pasal 10

- (1) Tanggapan awal atas aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (6) dan jawaban atas aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) sekurang-kurangnya memuat dasar hukum yang jelas dan kesesuaian dengan tugas dan fungsi.
- (2) Tanggapan awal atas aduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4) disertakan rencana tindak lanjut.

## BAB V

### PELAPORAN DAN EVALUASI

#### Bagian Kesatu Pelaporan

#### Pasal 11

- (1) Koordinator menyusun laporan atas pelaksanaan SP4N Lapor sekurang-kurangnya 3 (tiga) bulan sekali kepada Bupati.
- (2) Koordinator menyusun laporan atas pelaksanaan SP4N Lapor tahunan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

- (3) Laporan pelaksanaan SP4N Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi kategori pengaduan, tingkat penyelesaian dan kecepatan tindaklanjut.

Bagian Kedua  
Evaluasi

Pasal 12

Aparat Pengawas Internal Pemerintah melakukan evaluasi pelaksanaan SP4N Laporan.

Pasal 13

Laporan pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, dipublikasikan sekurang-kurangnya melalui *website* sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

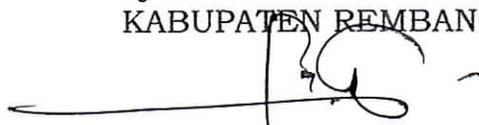
Ditetapkan di Rembang  
pada tanggal 25 September 2020

BUPATI REMBANG,

  
ABDUL HAFIDZ

Diundangkan di Rembang  
pada tanggal 25 September 2020

Pj. SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN REMBANG,

  
ACHMAD MUALIF

BERITA DAERAH KABUPATEN REMBANG TAHUN 2020 NOMOR 46