TELAH DIKOREKSI
DAN SESUAI KETENTUAN
PERUNDANG - UNDANGAN

PERANGKAT DAERAH PENGUSUL	DISKOMINFO

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	

BUPATI PARIGI MOUTONG
PROVINSI SULAWESI TENGAH

PERATURAN BUPATI PARIGI MOUTONG

NOMOR 30 TAHUN 2023

TENTANG

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PARIGI MOUTONG,

Menimbang : a. bahwa informasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hak masyarakat dalam rangka melakukan kontrol sosial atas penyelenggaraan pemerintahan daerah;

b. bahwa untuk memberikan dukungan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, diperlukan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat;

c. bahwa untuk memberikan landasan dan kepastian hukum terhadap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat, perlu diatur dalam Peraturan Bupati;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat;

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

2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Parigi Moutong di Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4185);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan 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);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT.

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, danj atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
3. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab pelayanan publik.
4. Penanggungjawab Pelayanan Publik adalah pimpinan kesekretariatan lembaga dan/atau pejabat yang langsung ditunjuk oleh pembina dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	

pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

6. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Pengadu adalah seluruh warga negara baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
8. 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.
9. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruang dan segala kelengkapan yang disediakan secara khusus untuk menerima pengadun dari pengadu atau penerima pelayanan.
11. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
12. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
13. Admin Instansi/Organisasi adalah pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Penanggungjawab untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR.
14. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
15. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan, yang selanjutnya disebut Admin UPP adalah pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas

ASS
KEPALA
KABAG HUKUM

membantu peran pejabat penghubung dalarn pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada intemal unit penyelenggara masing-masing.

16. Daerah adalah Kabupaten Parigi Moutong.
17. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
18. Bupati adalah Bupati Parigi Moutong.
19. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Pasal 2

Pelaksanaan Sistem pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N-LAPOR tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

PARAF KOORDINASI	
SEKDA	
ASISTEN ( )	
KABAG HUKUM	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	

Ditetapkan di Parigi
pada tanggal 10 Oktobor 2023

BUPATI PARIGI MOUTONG,

SAMSURIZAL TOMBOLOTUTU

Diundangkan di Parigi
pada tanggal 10 Oktobor 2023

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PARIGI MOUTONG,

ZULFINASRAN

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI PARIGI MOUTONG
NOMOR TAHUN 2023
TENTANG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT

SISTEMATIKA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik.

Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan dari aspek kepentingan penerima layanan (*customers*). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual.

Oleh karena itu Pemerintah Daerah Kabupaten Parigi Moutong membentuk Peraturan Bupati tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat yang akan terintegrasi dengan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pengelola pengaduan pelayanan publik tingkat nasional.

SALINAN AUTENTIKASI
ASISTEN ( )
KEPALA PERANGKAT DAERAH
KABAG HUKUM

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Peraturan ini dimaksudkan sebagai panduan dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

2. Tujuan

a. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara cepat, sederhana, efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan tuntas serta terkoordinasi dengan baik;

b. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;

c. meningkatkan partisipasi masyarakat dalam rangka pengawasan kepada Pemerintah/Pemerintah Daerah; dan

d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Kelembagaan

Kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan Tim Pengelola yang dibentuk dengan Keputusan Bupati yang masing-masing mempunyai tugas:

1. Pembina:

a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayan publik di Daerah yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran yang memadai; dan

b. memberikan pembinaan, kebijakan, dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Daerah.

2. Penanggungjawab/Ketua:

a. memimpin, mengoordinasikan, memonitor, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;

b. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan; dan

c. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaanpengaduan.

3. Anggota:

a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	

b. merencanakan, menyinkronisasi, dan mengonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
c. melaksanakan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina atau Penanggungjawab/Ketua; dan
e. melaksanakan tugas terkait pengelolaanpengaduan yang diberikan oleh Penangungjawab/Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin:
   a. menyalurkan pengaduan kepada Pejabat Penghubung pada masing-masing Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah berdasarkan kategori pengaduan;
   b. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah; dan
   c. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
5. Pejabat Penghubung :
   a. menginformasikan pengaduan kepada Kepala Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
   b. berkoordinasi dengan unit teknis Penyelenggara/Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
   c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja; dan
   d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah.

Untuk mengoptimalkan tugas Tim Pengelola dibentuk Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang secara *ex-officio* pada Perangkat Daerah yang membidangi urusan Komunikasi dan Informatika, yang mempunyai tugas :

a. memberikan dukungan dan pelayanan teknis operasional serta administratif kepada Tim Pengelola; dan
b. melaksanakan tugas lain yang diberikan Tim Pengelola sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Sumber Daya Manusia

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	

Sumber daya manusia yang mengelola operasional SP4N-LAPOR terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan tenaga lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengelolaan operasional SP4N-LAPOR meliputi fungsi :

a. analisis pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat, dan memonitor tindak lanjut pengaduan;
b. analisis sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan SP4N-LAPOR dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4N-LAPOR; dan
c. pengolahan data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.

SP4N-LAPOR dikelola oleh :

a. Admin Instansi/Organisasi yang bertugas mengoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Pemerintah Daerah; dan
b. Pejabat Penghubung yang bertugas mengoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi.

Jumlah pengelola ditetapkan sesuai beban kerja intansi/organisasi.

E. Kode Etik

1. Kewajiban

   Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR wajib :

   a. menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual ke dalam sistem SP4N-LAPOR;
   b. melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
   c. meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
   d. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan; dan
   e. dalam menjalakan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

2. Larangan

   Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR dilarang:

   a. menghentikan proses pengaduan;
   b. menyebarluaskan identitas pengadu;
   c. menyebarluaskan informasi dan dokumen; dan
   d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	

3. Sanksi

Pimpinan Instansi secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Pembiayaan dan Sarana dan Prasarana

1. Pembiayaan

Pembina menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di instansi masing-masing yang terdiri dari pengembangan kapasitas SDM pengelola, sosialisasi publik, dan dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan.

2. Sarana dan Prasarana

a. Pembina wajib menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik;

b. sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus;

c. sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:

1) tempar/ruangan pengaduan, kotak pengaduan formulir pengaduan dan alat tulis; dan

2) perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung dengan SP4N-LAPOR.

G. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. Penerimaan Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan kepada Penyelenggara/Organisasi Penyelenggara/Perangkat Daerah/Sekretariat Tim Pengelola melalui media:

a. aplikasi SP4N-LAPOR; dan

b. *whistleblowing system.*

2. Prosedur pengelolaan pengaduan

Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel.

a. Telaah dan Verifikasi

1) Admin Instansi/Organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:

a) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	

b) merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan;

c) mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;

d) melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;

e) menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada Pejabat Penghubung atau tidak;

f) apabila karena kondisi tertentu, pengadu tidak mempu membaca/ menulis, Admin Instansi/Organisasi wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan;

g) apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, pengaduan diteruskan kepada Pejabat Penghubung di lingkungan Perangkat Daerah berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;

h) apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Organisasi/ Instansi;

i) pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;

j) pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Admin Instansi/Organisasi berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intem Pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPOR untuk ditindaklanjuti;

k) pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, pengaduannya akan diarsipkan; dan

l) melakukan input pengaduan secara langsung ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR baik berupa surat pengaduan, tatap muka, call center, dan sebagainya.

2) Pejabat Penghubung di setiap Penyelenggara memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaianyang telah ditentukan, dalam bentuk :

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	

a) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui Satuan Kerja Penyelenggara untuk disampaikan ke dalam sistem SP4N-LAPOR;
b) memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi/Organisasi;
c) merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya; dan
d) apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi/ Organisasi.

3. Jangka waktu tindak lanjut pengaduan

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung, yaitu :

a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
b. pengaduan yang tidak bersifat pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja; dan
c. pengaduan yang bersifat pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam waktu 60 (enam puluh) hari kerja.

4. Mekanisme, tata cara dan pedoman tindak lanjut

a. Admin Instansi/Organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya :
   1) melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
   2) melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/ Penanggungjawab;
   3) melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
   4) mengoordinir Pejabat Penghubung pada masing-masing Perangkat Daerah/Intansi/Lembaga terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas Perangkat Daerah/Intansi/Lembaga; dan
   5) melaksanakan tugas lain sesuai petunjuk Pimpinan.

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	

b. Pejabat Penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:
   1) Pejabat Penghubung mengomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/Organisasi kepada pejabat berwenang di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing untuk ditindaklanjuti;
   2) memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
   3) berkoordinasi dengan Admin UPP dan/ atau Aparat Pengawasan Intem Pemerintah (APIP) dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
   4) memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
   5) memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan
   6) melaksanakan tugas lain sesuai petunjuk Pimpinan.

H. Pemantauan, Pelaporan dan Evaluasi

1. Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

   Pembina/Penanggungjawab/Ketua melalui Admin Instansi/Organisasi bertanggungjawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:
   a) melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
   b) melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
   c) mengoordinir Pejabat Penghubung pada masing-masing Perangkat Daerah/Instansi/Lembaga terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas Perangkat Daerah/Instansi/Lembaga;
   d) menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan;
   e) melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Organisasi Penyelenggara sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut :
      1) selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	

2) selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu, penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; dan

3) selambat-lambatnya 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.

f) apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, Pejabat Penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian.

2. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

a. Tim Pengelola membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada Bupati/Pembina; dan

b. pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

3. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

a. Penanggungjawab/Ketua melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai materi pengaduan;

b. evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun;

c. hasil evaluasi dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik dan dapat diunduh oleh publik;

d. hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik; dan

e. Penanggungjawab/Ketua melakukan kompilasi praktik yang baik dan inovasi dalam penyelesaian pengaduan.

I. Pembinaan dan Pengawasan

1. Pembinaan

a. pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik meliputi : pengaturan, pengawasan, bimbingan, penilaian dan evaluasi;

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	

b. Penanggungjawab/Ketua pelayanan publik mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan; dan

c. hasil pembinaan pada tingkat Penyelenggara disampaikan Pembina kepada Kementerian terkait melalui SP4N-LAPOR.

2. Pengawasan

a. Pembina melakukan pengawasan terhadap Penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik;

b. Pembina memberikan apresiasi dan/atau sanksi dalam rangka pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing- masing; dan

c. sistem pengelolaan pengaduan yang telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR wajib dilaporkan statusnya kepada Pembina sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan publik.

J. Keterhubungan Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. Setiap Perangkat Daerah/Organiasasi Penyelenggara yang telah memiliki sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik diwajibkan mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR; dan

2. Setiap Perangkat Daerah yang belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan wajib menggunakan SP4N-LAPOR sebagai wadah pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

PARAF KOORDINASI	
SEKDA	
ASISTEN ( )	
KABAG HUKUM	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	

BUPATI PARIGI MOUTONG,

SAMSURIZAL TOMBOLOTUTU

PARAF AUTENTIKASI	
ASISTEN ( )	
KEPALA PERANGKAT DAERAH	
KABAG HUKUM	