



BUPATI BARITO KUALA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN BUPATI BARITO KUALA
NOMOR 70 TAHUN 2022

TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT (E-LAPOR.GO.ID)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BARITO KUALA

BUPATI BARITO KUALA,

- Menimbang : a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat di Kabupaten Barito Kuala;
- b. bahwa untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat (E-Lapor.go.id) terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 Tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Noor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan RoadMap Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1538);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/Kep/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
10. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 15 Tahun 2016 tentang Kewenangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun 2016 Nomor 33);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun 2016 Nomor 34).

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT (E-LAPOR.GO.ID) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Barito Kuala;
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
3. Bupati adalah Bupati Barito Kuala;
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
5. Perangkat Daerah terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas Daerah, Badan Daerah dan Kecamatan;
6. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Kuala;
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Penyelenggara pelayanan publik;
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik;
9. Masyarakat pengadu adalah masyarakat yang telah memiliki KTP dan Nomor Induk Kependudukan yang telah terakreditasi atau terdaftar di Database Kependudukan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
10. Penanganan pengaduan masyarakat online (E-Lapor.go.id) adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat kepada aparatur pemerintah Kabupaten Barito Kuala dalam pelayanan publik melalui sms, aplikasi android, dan website e-lapor.go.id yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Barito Kuala.

BAB II RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 2

- (1) Ruang lingkup Penanganan Pengaduan Masyarakat Online (e-lapor.go.id) adalah penanganan pengaduan terhadap pelayanan publik melalui sms, aplikasi android dan website Pengaduan;
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Perangkat Daerah terkait pembangunan Infrastruktur, Kesehatan, Pelayanan Perizinan, Administrasi Kependudukan, Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Fasilitas Umum, Pendidikan, Kebersihan, dan Lingkungan Hidup, Penerangan Lampu Jalan Umum, Bantuan Sosial, Bencana Alam, dan lain-lain yang berhubungan dengan Pelayanan Masyarakat;

BAB III PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 3

Penanganan pengaduan masyarakat dikelola sesuai dengan prinsip :

- a. Kepastian Hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar SKPD yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- d. Efektifitas dan Efisien yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Objektifitas yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta dan
- f. bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu.
- g. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB IV SASARAN PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan atau panduan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat agar lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan;
- (2) Pengelolaan Pengaduan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
- (3) Sasaran Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ini meliputi :
 - a. terselesainya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. terciptanya pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik; dan
 - d. menumbuhkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

BAB V PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, harus dilakukan penatausahaan oleh unit kerja masing-masing dengan dilakukan pencatatan, dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, baik secara manual atau menggunakan system aplikasi yang dimiliki;

- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Data surat pengaduan;
 - b. Identitas terlapor;
 - c. Lokasi pengaduan; dan
 - d. Materi pengaduan

BAB VI SARANA PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Pengaduan disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan pengaduan online melalui Sarana Pengaduan;
- (2) Sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Website Pengaduan
- (3) Penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sms, aplikasi android atau website.

BAB VII PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN Bagian Kesatu Tim Pembina

Pasal 7

- (1) Tim Pembina Pelayanan Pengaduan Masyarakat Online (e-lapor.go.id) dipimpin oleh Bupati
- (2) Dalam melaksanakan tugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Online (e-lapor.go.id) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sehari-harinya dilaksanakan oleh Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari unsur :
 - a. Unsur Sekretariat Daerah;
 - b. Unsur Sekretariat DPRD;
 - c. Unsur Inspektorat Daerah;
 - d. Unsur Dinas Daerah;
 - e. Unsur Badan Daerah;
 - f. Unsur Kecamatan.
- (4) Tim pembina pelayanan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) ditetapkan dengan Keputusan Bupati

Bagian Kedua Penanggungjawab

Pasal 8

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan Pengaduan Masyarakat Online (e-lapor.go.id) ditunjuk penanggungjawab untuk mengkoordinasikan, memonitor dan mengevaluasi pengelolaan pengaduan.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati berdasarkan usul Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.

Bagian Ketiga
Tim Admin

Pasal 9

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan Pengaduan Masyarakat Online (e-lapor.go.id) ditugaskan dua (2) orang admin untuk mengatur lalu lintas pengelolaan pengaduan;
- (2) Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam penggunaan internet, media sosial dan penggunaan teknologi informasi pada umumnya;
- (3) Admin berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada penanggungjawab;
- (4) Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati berdasarkan usul Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.

Bagian Keempat
Pejabat Penghubung

Pasal 10

- (1) Pada setiap Perangkat Daerah dibentuk pejabat penghubung penerima pengaduan yang bertanggungjawab kepada pimpinan perangkat daerah yang bersangkutan;
- (2) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penanggungjawab dalam menerima, mengkordinasikan, mengkonsultasikan dan menjawab pengaduan yang diarahkan oleh tim admin;
- (3) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati berdasarkan usul Pimpinan Perangkat Daerah.

BAB VIII
TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 11

- (1) Pelapor masuk ke aplikasi e-lapor.go.id untuk menyampaikan laporan beserta bukti dukung berupa file atau foto atau video;
- (2) Admin Kabupaten pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1x24 Jam terhitung sejak pengaduan diterima;
- (3) Admin SKPD meneruskan laporan aduan kepada Pimpinan SKPD untuk ditindaklanjuti dan menjawab pengaduan
- (4) Pengaduan harus segera ditindaklanjuti dan dipublikasi selambat-lambatnya 3x24 Jam dan apabila melebihi batas waktu yang ditentukan maka Inspektorat dapat memberi teguran atau sanksi.

BAB IX
LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 12

- (1) Setiap perangkat daerah berkewajiban mencetak laporan bulanan yang ada di website terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan;
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Bupati sebagai laporan selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya.

BAB X
KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN PENGADUAN

Pasal 13

- (1) Koordinasi penanganan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika;
- (2) Koordinasi penanganan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui upaya sebagai berikut:
 - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan online dilingkungan pemerintah daerah;
 - b. Melakukan koordinasi dan mengingatkan Pimpinan Perangkat Daerah untuk menindaklanjuti atas pengaduan;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dilingkungan pemerintah daerah.
 - d. Melakukan verifikasi dan editing terhadap balasan pengaduan yang diinput SKPD yang bersangkutan;
 - e. Melakukan publikasi pengaduan di website atau SMS pengaduan setelah dilakukan editing.
- (3) Koordinasi penanganan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

BAB XI
PENINGKATAN SUMBERDAYA

Pasal 14

- (1) Peningkatan sumberdaya penanganan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika selaku koordinator pelaksana penanganan pengaduan masyarakat;
- (2) Peningkatan Sumberdaya penanganan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui :
 - a. Bimbingan teknis kepada pejabat Tim Admin, Pejabat penghubung yang ditugaskan pada setiap Perangkat Daerah Kabupaten Barito Kuala;
 - b. Melaksanakan sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) kepada masyarakat;
 - c. Pembuatan Standard Operational Procedure (SOP) Pengaduan.

PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES (SOP) SEKRETARIAT DAERAH		Nomor SOP :
		Tanggal Pembuatan : 20 April 2022
		Tanggal Revisi :
		Tanggal Efektif :
		Disahkan Oleh : BUPATI BARITO KUALA
		Nama SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
Dasar Hukum :		Kualifikasi Pelaksana :
1. PP Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara; 2. PP Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; 3. PERMENPAN-RB Nomor PER/05/M-PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah		1. Memiliki Kemampuan mengolah data dengan Komputer; 2. Memiliki Kemampuan analitikal; 3. Memiliki kompetensi dalam bidang pelayanan; 4. Memiliki integritas dan mampu menjaga kerahasiaan
Keterkaitan :		Peralatan/Perlengkapan :
1. SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT		1. Komputer/Scanner/Printer 2. Jaringan Internet 3. Web/Aplikasi , Telepon, E-mail 4. ATK 5. Buku Agenda
Peringatan :		Pencatatan dan Pendataan :
1. Apabila SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ini tidak dibuat maka pengaduan dari masyarakat tidak dapat ditangani dengan cepat		1. Dokumentasi 2. Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan

**BAB XII
KEUANGAN**

Pasal 15

Pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Kuala.

**BAB XIII
PENUTUP**

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan perundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Barito Kuala.

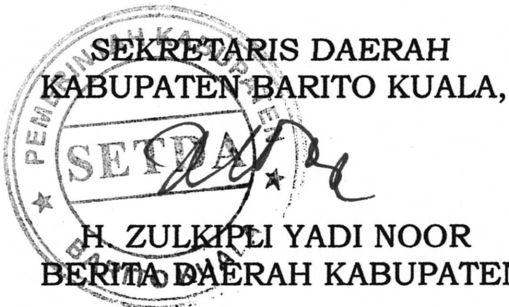
Ditetapkan di Marabahan
pada tanggal 20 April 2022



BUPATI BARITO KUALA

Hj. NOORMILIYANI AS.

Diundangkan di Marabahan
pada tanggal 20 April 2022



H. ZULKIPLI YADI NOOR

BERITA DAERAH KABUPATEN BARITO KUALA TAHUN 2022 NOMOR 70