



BUPATI BUTON

PROVINSI SULAWESI TENGGARA

PERATURAN BUPATI BUTON
NOMOR *15* TAHUN 2019

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

BUPATI BUTON,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Buton, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- b. bahwa sebagai upaya untuk menjamin penyelenggaraan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional secara optimal, perlu disusun pedoman pengelolaannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
8. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 154);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 2 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Buton sebagai Daerah Otonom (Lembaran Daerah Kabupaten Buton Tahun 2016 Nomor 112);

16. Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Buton (Lembaran Daerah Kabupaten Buton Tahun 2016 Nomor 116);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUTON.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Buton
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Buton.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Kabupaten Buton.
5. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian yang selanjutnya disebut Dinas adalah dinas yang menangani urusan komunikasi dan Informasi di Daerah.
6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah OPD yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR! adalah Sarana Interaktif Masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Buton berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
9. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional selanjutnya disingkat SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
10. *Short Message System* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
11. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

12. Pengelola Pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggara 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 oleh penyelenggara .
14. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga Negara maupun penduduk baik perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
15. 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.
16. Standar pelayanan adalah tolak 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.
17. Administrator, yang selanjutnya disebut Admin adalah pejabat/pegawai yang mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam penggunaan internet, media sosial dan penggunaan teknologi informasi lainnya.
18. Pejabat Penghubung adalah pejabat/pegawai yang ditunjuk untuk bertanggung jawab mengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada masing-masing Penyelenggara.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan bagi OPD dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah 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 dan masyarakat; dan
 - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah Daerah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.
- (3) Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Bupati ini meliputi:
- a. hak pengadu dan kewajiban Penyelenggara serta perlindungan pengaduan; dan
 - b. pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

BAB III

HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA SERTA PERLINDUNGAN PENGADUAN

Pasal 3

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas:
- a. pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. pengabaian kewajiban; dan/atau
 - c. pelanggaran larangan oleh Pengelola.
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib:
- a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
 - b. mensosialisasikan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada Penyelenggara lain yang berwenang;
 - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
 - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Pasal 4

- (1) Dalam hal diperlukan atau pengadu meminta perlindungan, pimpinan penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan.
- (2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.
- (3) Selain memberikan perlindungan kepada pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pimpinan penyelenggara atau atasan pihak yang diadukan wajib memperlakukan pihak yang diadukan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai proses pembuktian selesai.

BAB IV
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Sarana Pengaduan

Pasal 5

- (1) Setiap Penyelenggara menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima layanan.
- (3) Sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), antara lain:
 - a. Call Center;
 - b. Email
 - c. Media Sosial;
 - d. SMS; dan
 - e. Website.

Pasal 6

- (1) Dalam rangka menyelenggarakan sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional di Daerah, sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) diintegrasikan ke dalam aplikasi LAPOR!-SP4N.
- (2) Aplikasi LAPOR!-SP4N sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. SMS 1708;
 - b. Website (www.lapor.go.id); dan
 - c. Apps Android dan Ios.

Bagian Kedua
Pengelola Pengaduan

Pasal 7

- (1) Dalam rangka penyelenggaraan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Bupati membentuk Tim Koordinasi LAPOR! yang berkedudukan di OPD yang menangani urusan komunikasi dan informasi.
- (2) Tim Koordinasi LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Pembina;
 - b. Penanggung Jawab/Ketua;
 - c. Anggota;
 - d. Pengelola Pengaduan/Tim Admin; dan
 - e. Pejabat Penghubung.

- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. memberikan jaminan terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik 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.
- (4) Penanggung Jawab/Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
 - c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (5) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
 - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab; dan
 - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.
- (6) Pengelola Pengaduan/Tim Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N untuk ditindaklanjuti;
 - b. menyalurkan pengaduan kepada Pejabat Penghubung pada Penyelenggara atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara;
 - d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - e. menyalurkan pengaduan kepada pengelola LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

- (7) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. menginformasikan pengaduan kepada pimpinan Penyelenggara untuk ditindaklanjuti;
 - b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - c. menjawab pengaduan pada Penyelenggara;
 - d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (8) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sampai dengan ayat (7), Tim Koordinasi LAPOR! berpedoman kepada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

Pasal 8

Pembentukan Tim Koordinasi LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga

Kewajiban dan Larangan Bagi Pengelola

Pasal 9

- (1) Dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengelola wajib memberikan pelayanan dengan:
- a. empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa pemaksaan;
 - b. cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
 - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
 - f. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.
- (2) Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilarang:
- a. menggunakan fasilitas sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

Bagian Keempat
Prosedur Penanganan Pengaduan

Pasal 10

- (1) Pengadu dapat menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) atau melalui kotak pengaduan dan/atau dilakukan secara langsung kepada Penyelenggara.
- (2) Pengaduan yang diperoleh melalui kotak pengaduan dan/atau disampaikan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan input data ke sistem aplikasi LAPOR!-SP4N.

Pasal 11

- (1) Prosedur penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 meliputi tahapan:
 - a. penerimaan;
 - b. tindak lanjut; dan
 - c. penyelesaian.
- (2) Penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
 - a. Dinas menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
 - b. Dinas mendisposisikan laporan ke Penyelenggara terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya.
 - c. disposisi laporan (pengaduan) dilaksanakan paling lama dalam 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
 - d. Dinas melakukan pending untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu.
 - e. Dinas merubah laporan menjadi arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA.
 - f. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan Daerah, maka Dinas tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. Penyelenggara terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
 - b. Penyelenggara menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
 - c. tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan (bila diperlukan);

- d. tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem aplikasi LAPOR!-SP4N paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Penyelenggara tersebut;
 - e. untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan, pimpinan Penyelenggara dapat menugaskan pegawainya dalam pengolahan laporan dengan tanggung jawab utama ada pada pimpinan Penyelenggara;
 - f. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Penyelenggara terkait lainnya;
 - g. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi Penyelenggara, maka Penyelenggara berkewajiban menginformasikannya ke Dinas disertai saran pendisposisian laporan.
- (3) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilaksanakan melalui tahapan:
- a. penyelesaian laporan pengaduan oleh Penyelenggara dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggung jawabkan;
 - b. laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah Penyelenggara terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban, tidak ada respon atau lanjutan Pengaduan dari si Pengadu.
- (4) *Flowchart* penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kelima

Pelaporan, Pemantauan Dan Evaluasi

Pasal 12

- (1) Tim Koordinasi LAPOR! wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan LAPOR!-SP4N kepada Bupati secara tertulis melalui kepala Dinas.
- (2) Laporan pengelolaan LAPOR!-SP4N sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

Pasal 13

- (1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan mengenai jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesain terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

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 Buton.

Ditetapkan di Pasarwajo
pada tanggal 5 Agustus 2019

BUPATI BUTON,

Cap/Ttd

LA BAKRY

Diundangkan di Pasarwajo
pada tanggal 5 Agustus 2019

SEKRETARIS DAERAH,



LA ODE ZILFAR DJAFAR




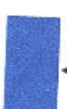

BERITA DAERAH KABUPATEN BUTON TAHUN 2019 NOMOR...253

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI BUTON

NOMOR : 15 TAHUN 2019

TANGGAL : 5 Agustus 2019

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

NO	URAIAN KEGIATAN	PENGADU	LAPORI-SP4N				PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
			PEMBINA	ADMIN	PELABAT PENGHUBUNG				
1.	Laporan Pengaduan/Permintaan Informasi melalui Langsung, call center, email, sms , sosial media, website.....								
2.	Menerima Pengaduan								
3.	Memverifikasi dan menyetujui atau tidak tindak lanjut pengaduan		Tidak						
4.	Mendisposisi ke OPD								
5.	Menerima Disposisi Pengaduan dari Super Admin								

6.	Berkonsultasi dengan pimpinan untuk menindaklanjuti pengaduan		Data Pengaduan	10 menit	Pimpinan OPD mengetahui adanya laporan dan menyiapkan materi tindak lanjut
7.	Menyampaikan tindak lanjut atas pengaduan		Materi Tindak Lanjut	Maks 2 hari kerja	Tanggapan dikirim ke Pelapor
8.	Menerima tanggapan atas pengaduan yang telah disampaikan		Tindak Lanjut terhadap pengaduan	5 menit	Tanggapan Pengaduan. Apabila lebih dari 10 hari tidak ada respon balik, dinyatakan selesai
9.	Melakukan pengarsipan pengaduan		Data Pengaduan	3 menit	Arsip

BUPATI BUTON,

~~IA BAKRY~~