



BUPATI SANGGAU
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPUTUSAN BUPATI SANGGAU
NOMOR : 219/DISKOMINFO/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU

BUPATI SANGGAU,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta mencakup seluruh kegiatan pembangunan dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, maka perlu disusun Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan 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 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 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 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);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 33 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Sanggau Tahun 2019 Nomor 33);
8. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 31 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau (Berita Daerah Kabupaten Sanggau Tahun 2020 Nomor 31);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau, sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mencakup:

- a. penyelesaian pengaduan melalui SP4N LAPOR! Oleh Admin Instansi;
- b. pengintegrasian seluruh pengaduan ke dalam SP4N LAPOR! Oleh Admin Instansi;

- c. penyelesaian pengaduan secara *online* dan *offline*;
- d. pemantauan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui *online* dan *offline*;
- e. pelaporan dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- f. koordinasi pengaduan dengan instansi vertikal *online*; dan
- g. koordinasi pengaduan dengan instansi vertikal *offline*.

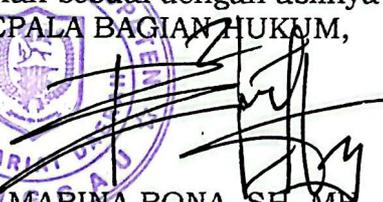
KETIGA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sanggau
pada tanggal 26 Juli 2024

Pj. BUPATI SANGGAU,

TTD

SUHERMAN

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

Dr. MARINA RONA, SH, MH
Pembina Tingkat I
NIP. 19770315 200502 2 002

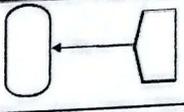


LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI SANGGAU
 NOMOR : 219/DISKOMINFO/2024
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KABUPATEN SANGGAU

A. Penyelesaian Pengaduan melalui SP4N LAPOR Oleh Admin Instansi

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				Keterangan
		Pelapor	SP4N LAPOR	Admin Instansi	UPP	
1	Pelapor menyampaikan laporan melalui SP4N LAPOR (www.lapor.go.id, SMS 1708, Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).					
2	Admin Nasional SP4N LAPOR menerima pengaduan/laporan kemudian mendisposisi laporan ke Admin Instansi.					
3	Admin Instansi SP4N LAPOR memverifikasi dan mendisposisikan pengaduan/laporan ke admin UPP.					
4	Admin UPP menerima pengaduan/laporan yang didisposisikan oleh Admin Instansi untuk diteruskan ke Pejabat Penghubung.					
5	Pejabat penghubung memverifikasi dan menelaah pengaduan/laporan yang diterima, selanjutnya menyusun tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjut bersama bidang urusan yang terkait.					
6	Admin UPP menerima tanggapan/jawaban/respon/tindak lanjut yang dikeluarkan oleh Pejabat Penghubung kemudian disampaikan kepada pelapor melalui SP4N LAPOR.					

MUTU BAKU					Keterangan
PELAKSANA	Waktu (perlu ditentukan lama waktu bukan urutan hari)	Kelengkapan	Output		
Pelapor memilih instansi tujuan Subdomain -Prefix SMS Tidak lengkap Tidak lengkap Lengkap Tidak sesuai tuisi Tidak sesuai tuisi Sesuai tuisi	1 hari	Jaringan internet, notebook/PC, laporan lengkap (uraian detail dan data pendukung).	Laporan lengkap (uraian detail dan data pendukung)	Apabila pengaduan/laporan tersebut belum/tidak memenuhi kriteria sesuai dengan ketentuan maka akan dikembalikan ke pelapor.	
Respon awal yang bersifat normatif Tidak sesuai tuisi Sesuai tuisi	1 hari	Jaringan internet, notebook/PC, narasi tanggapan/jawaban/respon/undaklanjutan	Laporan yang telah didisposisi.	Jika laporan tersebut tidak sesuai dengan kewenangan, maka pengaduan/laporan akan dikembalikan kepada Admin Instansi.	
Jaringan internet, notebook/PC, narasi tanggapan/jawaban/respon/undaklanjutan	1 hari	Jaringan internet, notebook/PC, narasi tanggapan/jawaban/respon/undaklanjutan	Admin UPP menerima tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjut yang akan diteruskan ke Admin Instansi.		

<p>7 Pelapor menerima tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjut sesuai dengan pengaduan/laporan yang disampaikan.</p>							<p>Jaringan internet, notebook/PC, narasi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjuti</p>	<p>3 hari</p>	<p>Tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjut tersampaikan kepada pelapor.</p>	<p>Apabila pelapor menilai tanggapan/jawaban/respon/tindak lanjut atas pengaduan/laporan belum memuaskan, maka pelapor dapat kembali menyampaikan tanggapan balik. Note: 1. Dalam waktu 14 hari, tidak ada tanggapan balik dari pelapor maka laporan dianggap selesai/tuntas. 2. Dalam waktu 60 hari tanggapan balik pelapor tidak direpson kembali oleh Pejabat Penghubung, maka pelapor dapat meneruskan ke Ombudsman.</p>
---	---	--	--	--	--	--	--	---------------	---	---

B. PENGINTEGRASIAN SELURUH PENGADUAN KE DALAM SP4N LAPOR OLEH ADMIN INSTANSI

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				Ketersediaan	Waktu	Output	KETERANGAN
		Pelapor	Admin Instansi	Admin UPP	Pejabat Penghubung				
1	Menyampaikan laporan (SMS, Media Sosial, Facebook, Whatsapp, Surat Tertulis, Tatap Muka.)					Identitas diri, ATK, jaringan internet, notebook/PC	10 Menit	Laporan tersampaikan dan diterima melalui (SMS, Media Sosial, Facebook, Whatsapp, Surat Tertulis, Tatap Muka.)	
2	Admin Instansi menerima laporan, memverifikasi, menelaah, dan menginput laporan ke SP4N LAPOR melalui Form Manual dan mendisposisikan laporan ke Admin UPP.					ATK, jaringan internet, notebook/PC, laporan lengkap (uraian detail dan data pendukung).	1hari	Laporan diinput Admin Instansi melalui Form Manual pada aplikasi SP4N Lapo. (Pelapor menerima salinan pengaduan yang telah terregistrasi)	Apabila Pelapor belum memiliki akun pada SP4N-Lapor maka Pelapor wajib menyampaikan alamat email, nama dan nomor handphone.
3	Admin UPP menerima laporan yang didisposisikan oleh Admin Instansi dan disampaikan kepada Pejabat Penghubung.					ATK, jaringan internet, notebook/PC, laporan lengkap (uraian detail dan data pendukung).	1 hari	Admin UPP menerima laporan yang diteruskan oleh Admin Instansi untuk diteruskan ke Pejabat Penghubung.	
4	Pejabat Penghubung bersama dengan bidang urusan terkait mempersiapkan tanggapan/jawaban/respon/tindak lanjut laporan.					ATK, Jaringan internet, notebook/PC, narasi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjut	5 hari	Tersusunnya narasi tanggapan/jawaban/respon/tindak lanjut yang akan diteruskan kepada pelapor.	Apabila tidak sesuai dengan tuisi, maka Pejabat Penghubung dapat mengembalikan laporan ke Admin Instansi/Pelapor.

5	Admin UPP menerima tanggapan/jawaban/respon yang dikeluarkan oleh Pejabat Penghubung untuk dikirim kepada pelapor.		ATK, Jaringan internet, notebook/PC, narasi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjut	1 hari	Narasi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjut diterima oleh Admin UPP untuk diteruskan ke Admin Instansi.	<p>Jangka Waktu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; 2. Pengaduan yang tidak berkejar penyelesaian dan/atau tidak memerlukan pemertasaan laporan selambat - lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan 3. Pengaduan yang berkejar penyelesaian dan memerlukan pemertasaan laporan selambat - lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja <p>Prosedur Pengelolaan:</p> <p>Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat diembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut.</p> <p>Apabila pelapor menilai tanggapan/jawaban/respon, dan tindak lanjut laporan belum memuaskan, maka pelapor dapat kembali memberikan tanggapan balik.</p> <p>Note:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam waktu 14 hari, tidak ada tanggapan balik dari pelapor maka laporan dianggap selesai/tuntas. 2. Dalam waktu 60 hari tanggapan balik pelapor tidak direpson kembali oleh pejabat penghubung, maka pelapor dapat meneruskan ke Ombudsman.
6	Pelapor menerima tanggapan/jawaban/respon/tindak lanjut laporan.		ATK, Jaringan internet, notebook/PC, narasi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjut	4 hari	Tanggapan/jawaban/respon/tindak lanjut tersampaikan kepada pelapor.	

C. Penyelesaian Pengabdian secara Langsung (via Whatsapp/ Media Sosial/ Email/ Surat Pengabdian/ Tatap Muka/ Call Center) dan Pengintegrasian ke dalam SP4N LAPORI Oleh Admin UPP.

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				Keterangan						
		Pelapor	Admin Instansi	Admin UPP	Pejabat Penghubung							
1	Menyampaikan laporan (SMS, Media Sosial, Facebook, Whatsapp, Surat Tertulis, Tatap Muka)											
2	Admin UPP menerima laporan, memverifikasi, menelaah, dan menginput laporan ke SP4N LAPOR melalui Form Manual yang tersedia.		Belum									
3	Admin UPP menyampaikan laporan yang masuk untuk ditindaklanjuti oleh Pejabat Penghubung.											
4	Pejabat Penghubung bersama bidang urusan terkait mempersiapkan tanggapan/jawaban/respon/tindak lanjut terhadap laporan yang masuk.											

5	Admin UPP menerima tanggapan/jawaban/respon yang dikeluarkan oleh Pejabat Penghubung untuk dikirim kepada pelapor.		<p>ATK, Jaringan internet, notebook/PC, narasi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjuti</p>	1 hari	<p>Narasi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjuti diterima oleh Admin UPP untuk diteruskan ke Admin Instansi.</p> <p>Jangka Waktu: 1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; 2. Pengaduan yang tidak bertakdar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan 3. Pengaduan yang bertakdar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.</p> <p>Prosedur Pengelolaan: Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut.</p>
7	Pelapor menerima tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjuti laporan.		<p>ATK, Jaringan internet, notebook/PC, narasi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjuti</p>	4 hari	<p>Tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjuti tersampaikan kepada pelapor.</p> <p>Apabila pelapor menerima tanggapan/jawaban/respon, dan tindak lanjut laporan belum memuaskan, maka pelapor dapat kembali memberikan tanggapan balik.</p> <p>Note: 1. Dalam waktu 14 hari, tidak ada tanggapan balik dari pelapor maka laporan dianggap selesai/tuntas. 2. Dalam waktu 60 hari tanggapan balik pelapor tidak direpson kembali oleh pejabat penghubung, maka pelapor dapat meneruskan ke Ombudsman.</p>

D. Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Online (SP4N LAPOR) Maupun Secara Offline.

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		Output	Keterangan
		Pembina/ Penanggung jawab/Ketua	Koordinator	Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu		
1	Melakukan penetapan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan.				ATK, jaringan internet, notebook/PC		SK Indikator dan target kinerja yang telah ditetapkan	Melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Perangkat Daerah serta BUMD sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap subinstansi pengaduan, sebagai berikut : a. Selambat-lambatnya 3 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi; b. Selambat-lambatnya 8 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkehad pengawasaan dan/atau tidak memerlukan pemeliharaan lapangan; dan c. Selambat-lambatnya 35 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan;
2	Memantau pelaksanaan penyelesaian laporan secara berkala pada level Perangkat Daerah terutama yang bersifat lintas instansi. Adapun aspek yang dipantau berdasarkan jangka waktu sesuai subinstansi pengaduan. Di antaranya: 1. Penyampaian aspirasi dan permintaan informasi. Pengaduan: 1. Pengaduan yang tidak berkehad pengawasaan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan. 2. Pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan. Pemantauan/peringatan dilakukan melalui whatsapp grup/surat tertulis berdasarkan kadar dan subinstansi laporan.				ATK, jaringan internet, notebook/PC	3-35 hari	Indikator dan target kinerja yang telah ditetapkan serta dokumen template pengisian laporan aduan.	
3	Menyediakan data/informasi terkait pelaksanaan tindak lanjut pengaduan, baik yang akan/delak dilakukan kepada pelapor dalam rangka memenuhi target jangka waktu penyelesaian.				ATK, jaringan internet, notebook/PC		Data pelaksanaan tindak lanjut pengaduan	
4	Menghimpun informasi terkait pelaksanaan tindak lanjut pengaduan yang dilakukan secara berkala. Seterusnya melaporkan kepada Pembina/Penanggungjawab dalam tahapan pengawasan berjenjang				ATK, jaringan internet, notebook/PC		Laporan hasil pemantauan	

E. Pelaporan dan Evaluasi

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Admin Instansi/ Organisasi	Koordinator	Penanggung Jawab	Pembina	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik dan publikasi lainnya yang disampaikan kepada Koordinator.					ATK, Jaringan Internet, PC/ laptop, laporan pengaduan.	1-7 hari	Laporan Statistik dan bentuk publikasi dalam SIP/SP4N LAPORI	
2	Menerima laporan berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan serta menkoreksi dan mengevaluasi pengaduan sebelum disampaikan kepada Penanggung Jawab dan Pembina					ATK, Jaringan Internet, PC/ laptop, laporan pengaduan.	1 hari	Laporan Statistik dan bentuk publikasi dalam SIP/SP4N LAPORI	Dilaporkan setiap 6 bulan sekali dalam setahun
3	Melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif termasuk kebijakan dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai materi pengaduan. Selanjutnya, melakukan pembahasan bersama dalam rapat bersama dengan seluruh					ATK, Jaringan Internet, PC/ laptop, laporan pengaduan, dokumen evaluasi.	2 hari	Laporan Evaluasi dan Notulen Rapat	
4	Mengambil keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik					Jaringan Internet, PC/ laptop	2 hari	Dokumen kebijakan	

G. Koordinasi Pengabdian dengan Instansi Vertikal (Offline)

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			KELengkapan	MUTU BAKU		KETERANGAN
		Pelapor	Admin Instansi/Admin UPP	Pejabat Penghubung		WAKTU	OUTPUT	
1	Membuat pengabdian terkait pelayanan publik melalui offline/luar LAPOR.	<pre> graph TD A[Pelapor] -- Lengkap --> B[Admin UPP] A -- Tidak lengkap --> C[Pejabat Penghubung] B --> D[Admin UPP] C --> D D --> E[Admin UPP] </pre>	<pre> graph TD B[Admin UPP] -- Lengkap --> C[Pejabat Penghubung] B -- Tidak lengkap --> D[Pejabat Penghubung] C --> E[Pejabat Penghubung] D --> E E --> F[Pejabat Penghubung] </pre>		Identitas diri pelapor, jaringan internet, gadget/laptop/notebook/PC	1 hari	Pengabdian secara offline/di luar LAPOR.	Pengabdian yang tidak dilengkapi data dan dokumen tidak akan diindak lanjut dan akan diarsipkan
2	Menelebahkan pengabdian yang masuk. Jika kewenangan untuk memberi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjuti di instansi vertikal maka Pejabat Penghubung memiliki kewajiban: 1. Memberi jawaban awal pengabdian yang melampirkan tisu penangap laporan tersebut dan mengembalikan ke Admin Instansi untuk diteruskan ke Admin Nasional	<pre> graph TD B[Admin UPP] -- Lengkap --> C[Pejabat Penghubung] B -- Tidak lengkap --> D[Pejabat Penghubung] C --> E[Pejabat Penghubung] D --> E E --> F[Pejabat Penghubung] </pre>	<pre> graph TD B[Admin UPP] -- Lengkap --> C[Pejabat Penghubung] B -- Tidak lengkap --> D[Pejabat Penghubung] C --> E[Pejabat Penghubung] D --> E E --> F[Pejabat Penghubung] </pre>		Tanggapan/Jawaban/R espon/Tindaklanjuti yang telah disusun, jaringan internet, gadget/laptop/notebook/PC	1 hari	Narasi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjuti yang akan dipublish kepada pelapor.	
3	Menerima narasi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjuti laporan. Selanjutnya menginputnya ke dalam www.lapor-go.id atau aplikasi SP4N-LAPORI untuk diteruskan ke pelapor.	<pre> graph TD B[Admin UPP] -- Lengkap --> C[Pejabat Penghubung] B -- Tidak lengkap --> D[Pejabat Penghubung] C --> E[Pejabat Penghubung] D --> E E --> F[Pejabat Penghubung] </pre>	<pre> graph TD B[Admin UPP] -- Lengkap --> C[Pejabat Penghubung] B -- Tidak lengkap --> D[Pejabat Penghubung] C --> E[Pejabat Penghubung] D --> E E --> F[Pejabat Penghubung] </pre>		Tanggapan/Jawaban/R espon/Tindaklanjuti yang telah disusun, jaringan internet, gadget/laptop/notebook/PC	6 hari	Narasi tanggapan/jawaban/respon/tindaklanjuti yang akan dipublish kepada pelapor.	

Sesuai dengan tugas akhirnya
 KEPALA BANGSA HUKUM
 LIT. MAJLIS HUKUM
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19770315/2002/5/002

P. BUPATI SANGGAU

TTD

SUHERMAN