



BUPATI SAMPANG
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI SAMPANG

NOMOR 16 TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN SAMPANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SAMPANG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;
- b. bahwa untuk memberikan kemudahan masyarakat dapat menyampaikan pengaduan sehingga Pemerintahan Daerah wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sampang.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
2. Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5589), sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
 7. 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);
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan pemerintah daerah Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
 9. Peraturan Bupati Sampang Nomor 41 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Sampang Tahun 2023 Nomor 41);
 10. Peraturan Bupati Nomor 125 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang (Berita Daerah Kabupaten Sampang Tahun 2016 Nomor 68).

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SAMPANG.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
3. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.

4. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh aparatur sipil negara kecuali sekretaris daerah dan inspektur daerah, kepala desa dan perangkat desa di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sampang.
5. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
6. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Sampang.
7. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
8. Pemerintah Kabupaten Sampang adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
9. Bupati adalah kepala daerah kabupaten Sampang.
10. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
11. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Kepala Dinas Kominfo adalah Kepala Dinas teknis yang membidangi keterbukaan informasi publik.
12. 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
13. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
14. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Pemerintah daerah Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Pemerintah daerah, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf

- Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
15. Aplikasi Penghubung SP4N-LAPOR yang selanjutnya disebut ASP4L adalah tool untuk mendukung pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!
 16. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sampang.
 17. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
 18. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat pada tingkat unit kerja Perangkat Daerah di lingkungan Perangkat Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
 19. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
 20. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
 21. Hari adalah Hari kerja.

BAB II KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 2

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan terdiri atas:
 - a. Pembina;
 - b. Pengarah;
 - c. Penanggungjawab;
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - e. Pejabat Penghubung; dan
 - f. Pejabat Pelaksana.
- (2) Bupati sebagai pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
 - b. Kepala perangkat daerah sebagai Pejabat penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan kerja masing-masing;
 - c. Kepala Dinas Kominfo sebagai pejabat Pengelola Pengaduan;
 - d. Sekretaris dan kepala bagian umum pada perangkat daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala bagian pada sekretariat daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

Pasal 3

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf a bertanggungjawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan; dan
 - b. membangun komitmen para Kepala Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 4

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf b bertanggungjawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan kerjanya; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan kerja masing-masing.

Pasal 5

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf c bertanggungjawab kepada pembina melalui pengarah..
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. berkoordinasi dengan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
 - c. menunjuk petugas pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 - e. memberikan tanggapan awal Pengaduan *berdasarkan frequently asked question*;
 - f. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan;
 - g. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan;
 - h. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan;
 - i. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat; dan
 - j. Meneruskan pengaduan masuk dan memberi peringatan pengaduan yang belum selesai melalui ASP4L.

Pasal 6

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf d, bertanggungjawab kepada penanggungjawab pengelolaan pengaduan.

- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 - menunjuk petugas pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 - memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
 - menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
 - memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
 - melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 7

- Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf e, bertanggungjawab kepada penanggungjawab pengelolaan pengaduan.
- Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
 - memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
 - memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

BAB III

CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 8

- Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.

- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan yaitu:
- SP4N-LAPOR!;
 - surat;
 - website;
 - surat elektronik;
 - faksimile;
 - call center;
 - short message service;
 - media sosial;
 - whistle blowing system; dan
 - aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 9

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, paling sedikit memuat informasi:

- identitas Pengadu;
- substansi Pengaduan;
- pihak yang terlibat;
- waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- bukti pendukung apabila tersedia.

Pasal 10

- Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, bersumber dari:
 - perseorangan;
 - kelompok masyarakat; dan
 - badan hukum.
- Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintahan Daerah lain.
- Semua pihak dalam susunan keanggotaan pengelolaan pengaduan wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- Semua pihak dalam susunan keanggotaan pengelolaan pengaduan wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
- Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua Jenis Pengaduan

Pasal 12

- Jenis Pengaduan terdiri dari:
 - Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan

- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar Pelayanan Publik;
 - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. saran perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin pegawai.

Bagian Ketiga Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 13

- Mekanisme Pengelolaan Pengaduan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sampang terdiri dari:
- a. penerimaan;
 - b. verifikasi;
 - c. tanggapan awal;
 - d. distribusi; dan
 - e. tindak lanjut.

Pasal 14

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 15

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan pada perangkat daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasikan subjek dan objek Pengaduan; dan
 - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan

- kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
 - a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
 - b. kode tracking Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
 - (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
 - (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 16

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c berdasarkan *frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 17

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP / Inspektorat untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 18

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf e dilakukan berdasarkan:

- a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

Pasal 19

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat

- Pelaksana sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.
 - (3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
 - (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
 - (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
 - (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
 - (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 20

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b dilakukan oleh APIP / Inspektorat sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke APIP / Inspektorat.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dapat melibatkan perangkat daerah terkait dan lembaga pemerintah non pemerintah daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP / Inspektorat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi :
 - a. aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah kecuali sekretaris daerah dan inspektur daerah;
 - b. kepala desa; dan
 - c. perangkat desa.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak

lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non aparatur sipil negara.

Pasal 22

Dalam hal APIP / Inspektorat tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Pemerintah Provinsi untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 23

Pimpinan APIP / Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada APIP / Inspektorat Provinsi yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.

Bagian Keempat

Penggunaan Tools Pendukung Aplikasi SP4N-LAPOR!

Pasal 24

- (1) Untuk membantu mengoptimalkan kinerja pelayanan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! disediakan ASP4L sebagai aplikasi penghubung antara SP4N-LAPOR! dengan Pejabat Penghubung;
- (2) Penggunaan aplikasi penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memfasilitasi teknis notifikasi yang tidak disediakan pada sistem SP4N-LAPOR!;
- (3) Notifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus sampai kepada:
 - a. Pejabat Penanggungjawab;
 - b. Pejabat Pengelola;
 - c. Pejabat Penghubung; dan
 - d. Pihak lain yang mengajukan permintaan notifikasi adanya pengaduan masuk sesuai kebutuhan.
- (4) Semua administrasi perubahan data Pejabat Penghubung dilakukan melalui ASP4L oleh Petugas Layanan Pengaduan.

BAB IV

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 25

Pejabat Pengelola Pengaduan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan.

Pasal 26

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), meliputi:

- a. persentase penyelesaian Pengaduan;
- b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
- c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB V PELAPORAN

Pasal 27

Pejabat Pengelola Pengaduan melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 28

Bupati melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan kepada Gubernur.

Pasal 29

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dan Pasal 28 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
 - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 30

Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sampang

BAB VII PENDANAAN

Pasal 31

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 32

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku semua pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sampang harus berpedoman pada peraturan ini.

Pasal 33

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di : Sampang
Pada Tanggal : 28 Februari 2025

BUPATI SAMPANG

ttd

SLAMET JUNAIDI

Diundangkan di : Sampang
pada tanggal : 28 Februari 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SAMPANG

ttd

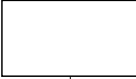
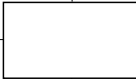
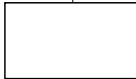
YULIADI SETIYAWAN

BERITA DAERAH KABUPATEN SAMPANG TAHUN 2025 NOMOR 16

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI SAMPANG
NOMOR 16 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN
PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN
SAMPANG

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN KEDALAM SP4N-LAPOR!

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Keterangan
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!.			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 15.			
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR, dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum lengkap, Petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.			
4	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! melalui menu form laporan manual.			
5	Petugas menginformasikan nomor kode tracking hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Kepada Pengadu			

B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOPS PERANGKAT DAERAH

TELAAH STAF

Kepada :
Dari :
Tanggal :
Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Perihal :

Menindaklanjuti disposisi atas surat pengaduan dari bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut:

- I. Sumber Pengaduan.
- II. Materi Pengaduan.
- III. Analisa.
- IV. Kesimpulan.
- V. Saran.

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut

Hormat kami,

[Nama Lengkap]

C. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

KOPS PERANGKAT DAERAH

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini, tanggal bulan, tahun telah dilaksanakan rapat koordinasi yang dipimpin, bertempat dan dihadiri sebanyak ... orang.

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

1.
2.
3. dst.

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tandatangan (Peserta Hadir)

1.
2.
3.
4.
5. dst

D. MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN

KOPS PERANGKAT DAERAH

Kepada :
Yth. Inspektur Daerah Kabupaten Sampang
Di
SAMPANG

Menindaklanjuti surat dari perihal dan berdasarkan Pasal ... Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diatur bahwa

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, diminta Saudara agar menindaklanjuti pengaduan dimaksud, sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku dan menyampaikan hasil tindak lanjutnya kepada Bupati Sampang selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Kepala Perangkat Daerah

Tembusan :
1. Sekretaris Daerah
2. Pengadu

[Nama Lengkap]
Pangkat
NIP

E. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

KOPS PERANGKAT DAERAH

LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

BAB I RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI.

BAB II URAIAN HASIL KLARIFIKASI.

A. UMUM.

1. Dasar Klarifikasi.
2. Waktu Klarifikasi.
3. Susunan Tim Klarifikasi.
 - e. Penanggungjawab.
 - f. Pengendali Mutu.
 - g. Supervisor/Dalnis.
 - h. Ketua Tim.
 - i. Anggota Tim.
4. Narasumber
5. Obyek Klarifikasi.
6. Sumber Informasi.

B. MATERI PENGADUAN.

C. FAKTA DAN DATA.

BAB III ANALISIS.

BAB IV KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan

F. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

KOPS PERANGKAT DAERAH

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS.

BAB II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS.

i. UMUM

1. Dasar Pemeriksaan Khusus.
2. Waktu Pemeriksaan Khusus.
3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus.
 - a. Penanggungjawab.
 - b. Pengendali Mutu.
 - c. Supervisor/Dalnis.
 - d. Ketua Tim.
 - e. Anggota Tim.
4. Narasumber.
5. Obyek Pemeriksaan Khusus.
6. Sumber Informasi.

ii. MATERI PENGADUAN.

iii. FAKTA DAN DATA.

BAB III ANALISIS.

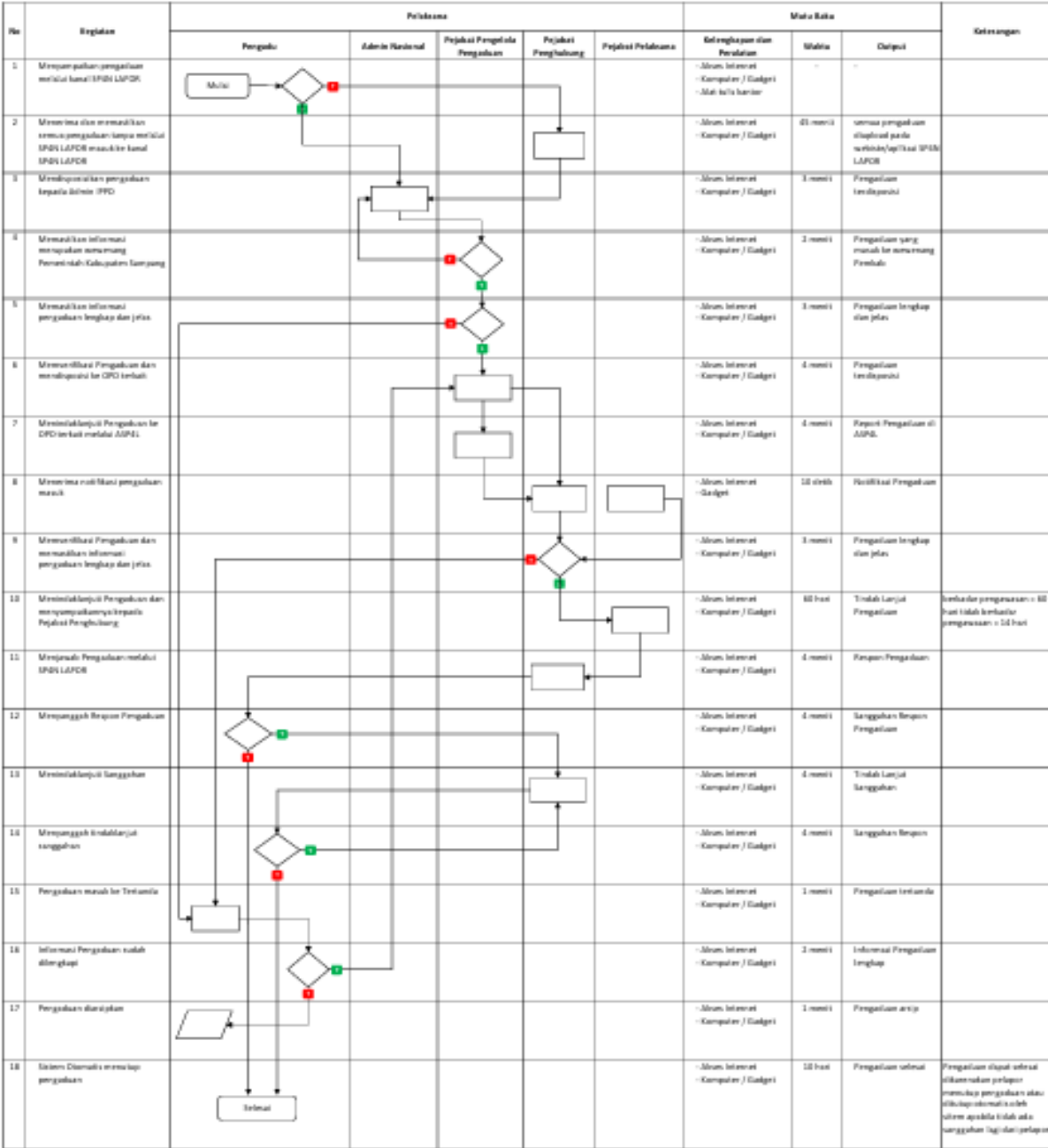
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.

A. KESIMPULAN.

B. SARAN

G. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SAMPANG

 PEMERINTAH KABUPATEN SAMPANG Jalan Jemaluddin 54 Sampang	Nomor SOP	
	Tanggal Penulisan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Struktur Organisasi	
		Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang
		Akmalia Indrayati
Nama SOP		Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksanaan
1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 82 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 7. Peraturan Bupati Sampang Nomor ... tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik		1. Menilik perhatian mengenai pengelolaan pengaduan melalui SPN Lapor 2. Mengetik/menginputkan komputer dan internetan juga
		1. Personal Computer / Laptop / Notebook 2. Akses internet 3. Alat Tulis Kantor
Peringatan :		Pencatatan dan Pendaftaran :
1. Pengaduan layanan yang telah selesai tidak dapat ditindaklanjuti 2. Proses penanganan harus mengikuti SOP ini tidak akan terlaksana dengan optimal		Semua pengaduan tercatat dan diarsipkan sebagai data elektronik pada ruangdata.sampangkab.go.id

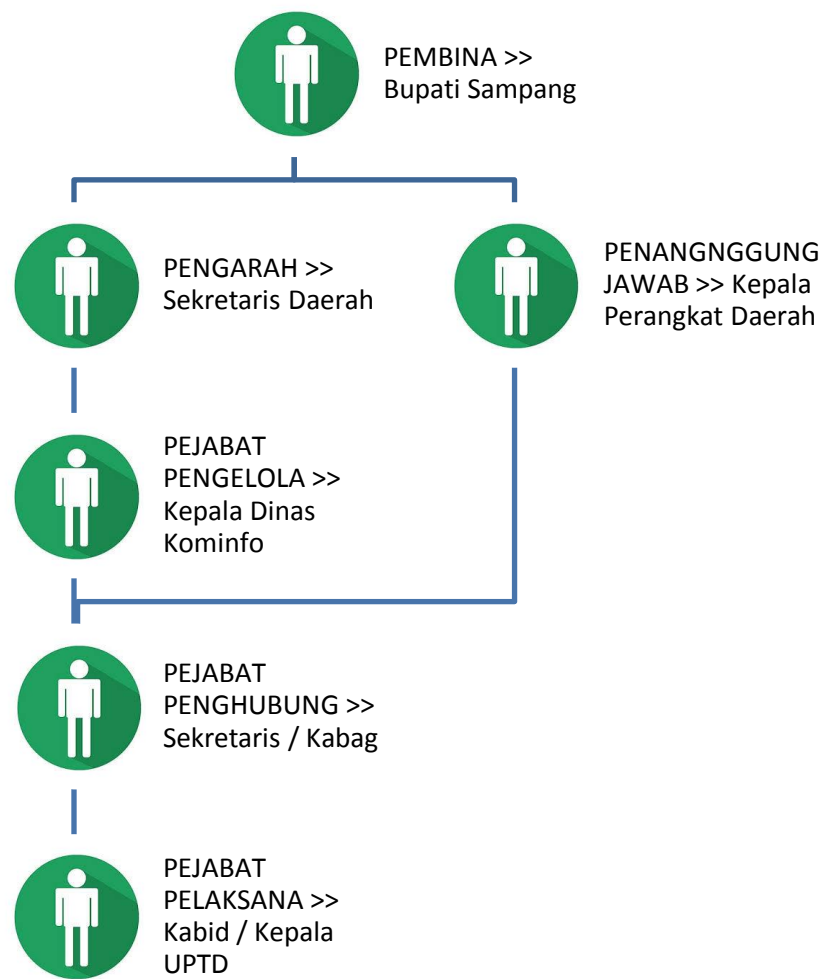


Berkas dan Data
Kabupaten Sampang

YULIANI SETIYANING

Softcopy SOP dapat diunduh melalui :
ruangdata.sampangkab.go.id/index.php/s/layananpengaduan

H. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN
DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SAMPANG



BUPATI SAMPANG,

SLAMET JUNAIDI