



**BUPATI BOJONEGORO  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI BOJONEGORO  
NOMOR           TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BOJONEGORO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI BOJONEGORO,**

- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan pada Pasal 3 dan 4 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik, dan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/ atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima layanan.
- b. bahwa sesuai ketentuan pada Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, implementasi *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) Tahun 2020-2024 di tingkat kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah dikoordinasikan oleh menteri/ kepala lembaga dan kepala daerah.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dan Lingkungan Propinsi Jawa Timur 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 Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2730);
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
  3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
  5. Undang-Undang Republik Indonesia 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 kedua kalinya dengan Undang-Undang Republik Indonesia 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);

6. Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan

Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
14. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020;
16. Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2020 tentang Manajemen Data Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
17. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Provinsi Jawa Timur (Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2020 Nomor 81 Seri E);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 2 Tahun 2017 tentang Keterbukaan Informasi Publik, (Lembaran Daerah Kabupaten Bojonegoro Tahun 2017 Nomor 2. Noreg Perda Kab. Bojonegoro Provinsi Jawa Timur 108-2/2017);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bojonegoro;

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BOJONEGORO

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bojonegoro.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan.
3. Kabupaten adalah Kabupaten Bojonegoro.
4. Bupati adalah Bupati Bojonegoro.
5. Perangkat Daerah adalah unsur Pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Pengadu adalah seluruh warga negara dan penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
7. 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.
8. *Whistleblower* adalah seseorang yang melaporkan perbuatan yang berindikasi tindak pidana korupsi yang terjadi pada organisasi tempatnya bekerja atau pihak terkait lainnya yang memiliki akses informasi yang

memadai atas terjadinya indikasi tindak pidana korupsi tersebut.

9. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. 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.
11. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan dan/ atau *whistleblower* pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
12. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Pengaduan *On-line* Rakyat selanjutnya disingkat SP4N-LAPOR adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
13. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan baik secara lisan maupun tertulis, *short message system*, media cetak, media elektronik maupun media lainnya untuk memudahkan pengadu, pengelolaan maupun penanganan pengaduan.
14. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disebut LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *on-line* dan interaktif antara masyarakat dengan pemerintah secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik;
15. *Whistleblower System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindak pidana korupsi yang telah terjadi, sedang terjadi, atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan tindak

pidana korupsi dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

16. Integrasi Aplikasi Pengaduan adalah sinkronisasi aplikasi pengaduan yang telah terbangun kedalam aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk menangani berbagai pengaduan pelayanan publik.
17. Sistem Integrasi Aspirasi Publik-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *On-line* Rakyat selanjutnya disebut SIAP-LAPOR adalah sarana pengaduan masyarakat Kabupaten Bojonegoro atas pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai sarana permintaan informasi atau pengaduan yang pengolahannya terintegrasikan dengan SP4N-LAPOR.
18. Media Sosial adalah layanan jejaring sosial dan mikroblog daring yang memungkinkan penggunaanya untuk mengirim dan membaca pesan.
19. Website adalah kumpulan halaman dari berbagai situs yang terangkum didalam sebuah domain atau subdomain.
20. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat adalah tahapan-tahapan yang meliputi penyampaian, pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindaklanjut dan pelaporan.
21. Klarifikasi adalah proses tindak lanjut atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan pada proporsi yang sebenarnya kepada terlapor.
22. Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, adalah petugas yang ditugaskan untuk melakukan identifikasi, verifikasi dan disposisi serta lainnya terkait permintaan informasi atau pengaduan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
23. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik kepada Perangkat Daerah, BUMD untuk ditindaklanjuti/diproses.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

- (1) Maksud peraturan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, sebagai pedoman bagi para pihak dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan kewenangannya masing-masing.
- (2) Tujuan pengelolaan pengaduan pelayanan publik untuk:
  - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media *off-line* maupun *on-line*, yang terintegrasikan pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Publik *On-line* Rakyat (SP4N-LAPOR!), dan teranalisa untuk penguatan perencanaan pembangunan serta perumusan kebijakan;
  - 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, untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
  - e. terkoordinasinya pelaksanaan pengelolaan pengaduan agar dapat ditangani dengan baik, benar, tuntas, efektif dan efisien.
  - f. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.
  - g. upaya pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi, termasuk menyediakan mekanisme yang menjamin kerahasiaan identitas *whistleblower*.

### Pasal 3

Ruang lingkup peraturan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, meliputi :

- a. pengelola pengaduan pelayanan publik, terdiri dari tim pengelola pengaduan, sekretariat pengelola pengaduan.
- b. mekanisme pengelolaan pengaduan, terdiri dari penerimaan, identifikasi dan verifikasi pengaduan, penerusan pengaduan, tindak lanjut pengaduan, penyelesaian pengaduan.
- c. pemantauan, evaluasi, pelaporan dan pemanfaatan, terdiri dari pemantauan dan evaluasi, pelaporan, pemanfaatan.
- d. Perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*)
- e. pembiayaan.

### BAB III

#### PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Tim Pengelola Pengaduan

### Pasal 4

- (1) Bupati membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, untuk mengelola pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (3) Setiap Perangkat Daerah dan BUMD Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, wajib membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan perangkat daerah, BUMD.
- (4) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah dan BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (3),

ditetapkan dengan Keputusan Perangkat Daerah, Direktur BUMD.

#### Pasal 5

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 ayat (1), terdiri dari :
  - a. Pengarah.
  - b. Pembina.
  - c. Pelaksana
  - d. Admin.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah, BUMD sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 ayat (3), terdiri dari :
  - a. Pembina
  - b. Pelaksana
  - c. Admin Perangkat Daerah, BUMD.
- (3) Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan Tim Pengelola Pengaduan Perangkat Daerah, BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminatif, tidak memihak dan tidak memunggut biaya.

#### Bagian Kedua

#### Sekretariat Pengelola Pengaduan

#### Pasal 6

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 ayat (1) dibantu oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, mempunyai tugas :
  - a. memberikan dukungan dan pelayanan teknis operasional serta administratif kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro.

- b. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro
- (3) Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro bersifat *ex-officio*, pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro dan dapat ditambahkan unsur lainnya.
- (4) Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro.

## BAB IV

### MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Penerimaan

#### Pasal 7

- (1) Pengelola pengaduan pelayanan publik menerima permintaan informasi atau pengaduan dari masyarakat, lembaga, organisasi, dengan cara :
  - a. penyampaian melalui media *off-line*.
  - b. penyampaian melalui media *on-line*.
  - c. *Whistleblowing system*.
  - d. media lain sesuai perkembangan
- (2) Penguatan dan pengembangan saluran permintaan informasi atau pengaduan melalui berbagai sarana, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hal utama implementasi (SIAP-LAPOR) oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro.

#### Pasal 8

Penyampaian dengan cara *off-line* sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 huruf a, melalui :

- a. sambang desa.

- b. cangkruan karo Buk'e.
- c. LPPL Radio Malowopati FM
- d. desk layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bojonegoro.

#### Pasal 9

Penyampaian dengan cara *on-line* sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 huruf b, melalui :

- a. akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.
- b. desk layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bojonegoro secara *on-line* yang terkirim pada <https://ppid.bojonegorokab.go.id/>
- c. aplikasi (SP4N-LAPOR) dengan menuliskan *short message system* (SMS) terkirim pada nomor layanan 1708 atau terkirim pada website <https://www.lapor.go.id/>

#### Pasal 10

*Whistleblowing system*, sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 huruf c, melalui :

- a. surat
- b. aplikasi (SP4N-LAPOR) dengan menuliskan *short message system* (SMS) terkirim pada nomor layanan 1708 atau terkirim pada website <https://www.lapor.go.id/>

#### Pasal 11

- (1) Penyampaian dengan cara media lain sesuai perkembangan sebagaimana di maksud pada Pasal 11 huruf d, mengacu pada sistem, karakteristik media tersebut.
- (2) Teknis mekanismenya ditetapkan oleh Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro

## Pasal 12

Prosedur penerimaan informasi atau pengaduan dengan cara *off-line* sebagaimana dimaksud pada Pasal 12, sebagai berikut:

- a. pengadu mencatatkan identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor handphone dan/ atau alamat email, uraian pengaduan/ keluhan, lokasi kejadian/ obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya.
- b. untuk penerimaan pengaduan pada sambang desa dan cangkruan karo Buk'e, sebagaimana pada Pasal 12 huruf a dan b, pengelola pengaduan menerima di tempat penyelenggara, baik disampaikan secara lisan maupun tertulis melalui blangko permohonan informasi yang disampaikan kepada para yang hadir di kegiatan tersebut.
- c. untuk penerimaan pengaduan pada LPPL Radio Malowopati, sebagaimana pada Pasal 12 huruf c, pengelola pengaduan menerima melalui sambungan telepon, *short message system* (SMS) serta saat dilakukan siaran secara *on-air*.
- d. untuk penerimaan pengaduan pada desk layanan PPID, sebagaimana pada Pasal 12 huruf d, pengelola pengaduan menerima melalui blangko permohonan informasi PPID, pada desk layanan.

## Pasal 13

- (1) Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *on-line* melalui akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Bojonegoro sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 huruf a, pengadu mencatatkan identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor handphone dan/ atau alamat email, uraian pengaduan/ keluhan, lokasi kejadian/ obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, pada akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.

- (2) Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *on-line* melalui desk layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bojonegoro sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 huruf b, pengadu mencatatkan identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor handphone dan/ atau alamat email, uraian pengaduan/ keluhan, lokasi kejadian/ obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, terkirimkan pada website PPID Kabupaten Bojonegoro <https://ppid.bojonegorokab.go.id/>
- (3) Prosedur penerimaan pengaduan dengan cara *on-line* melalui aplikasi (SP4N-LAPOR) dengan menerima *short message system* (SMS) pada nomor layanan 1708 atau menerima pada website <https://www.lapor.go.id/> sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 huruf c, pengadu mencatatkan identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor handphone dan/ atau alamat email, uraian pengaduan/ keluhan, lokasi kejadian/ obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR dengan menuliskan *short message system* (SMS) terkirim pada nomor layanan 1708 atau terkirim pada website SP4N-LAPOR <https://www.lapor.go.id/> .

#### Pasal 14

- (1) *Whistleblowing system*, melalui surat sebagaimana dimaksud pada Pasal 14 huruf a, dengan melengkapi identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor handphone dan/ atau alamat email, uraian pengaduan/ keluhan, lokasi kejadian/ obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, ditujukan kepada Bupati Bojonegoro.
- (2) *Whistleblowing system*, melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi Pengaduan *On-line* Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan *short message system* (SMS) pada nomor layanan 1708 atau pada website SP4N-LAPOR!

<https://www.lapor.go.id/> sebagaimana dimaksud pada Pasal 14 huruf b, pengadu mencatatkan identitasnya paling kurang memuat identitas yang terdiri atas, nama dan alamat lengkap sesuai dokumen identitas, nomor handphone dan/ atau alamat email, uraian pengaduan/ keluhan, lokasi kejadian/ obyek yang diadukan, waktu, dan informasi terkait lainnya, pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR! dengan *short message system* (SMS) 1708 atau website SP4N-LAPOR <https://www.lapor.go.id/> .

## Bagian Kedua

### Identifikasi dan Verifikasi Pengaduan

#### Pasal 15

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *off-line* sebagaimana dimaksud pada Pasal 12, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh masing-masing admin kegiatan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diteruskan kepada Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, untuk dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

#### Pasal 16

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *on-line* sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 huruf a, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh admin akun resmi media sosial Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diteruskan kepada Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, untuk dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

#### Pasal 17

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *on-line* sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 huruf b, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh PPID Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.

- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diteruskan kepada Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, untuk dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

#### Pasal 18

- (1) Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui *Whistleblowing system* sebagaimana dimaksud pada Pasal 14 huruf a, apabila disampaikan sebagaimana disposisi Pimpinan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, dilakukan identifikasi dan verifikasi oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, untuk tindak lanjutnya.
- (2) *Whistleblowing system* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituliskan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR, oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, sesuai keputusan tindak lanjutnya.

#### Pasal 19

Pengaduan pelayanan publik yang tersampaikan melalui media *on-line* sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 huruf c dan *Whistleblowing system* sebagaimana dimaksud pada Pasal 14 huruf b, langsung ter-*input*-kan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

#### Pasal 20

Mekanisme penulisan permintaan informasi atau pengaduan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro sebagaimana dimaksud pada Pasal 20, 21 dan 22, diberikan kodefikasi dan sesuai dengan ketentuan pengelolaan sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

## Bagian Ketiga

### Penerusan Pengaduan

#### Pasal 21

- (1) Penerusan permintaan informasi atau pengaduan oleh Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, didahului dengan :
  - a. melakukan identifikasi dan verifikasi pada seluruh permintaan informasi atau pengaduan yang *ter-input*-kan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR, antara lain :
    - i. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima.
    - ii. merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.
    - iii. mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan
  - b. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan.
  - c. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia.
  - d. memilah permintaan informasi atau pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki tugas pokok dan kewenangan terhadap pengaduan tersebut.
  - e. kewajiban meminta kelengkapan data kepada pengadu, apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap.
  - f. mengarsipkan permintaan informasi atau pengaduan yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data.

- (2) Dalam melaksanakan penerusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdukung oleh Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

#### Pasal 22

- (1) Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro setelah melakukan identifikasi dan verifikasi seluruh pengaduan yang masuk pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR sebagaimana dimaksud pada Pasal 25, melakukan pemilahan terkait topik, kategori sebagaimana kolom isian pada sistem, dan meneruskan/ mendisposisikan kepada Perangkat Daerah, BUMD terkait, sesuai tugas pokok dan kewenangan terhadap topik permasalahan yang diadukan.
- (2) Penerusan/ disposisi pelaporan pengaduan oleh Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Bojonegoro kepada Perangkat Daerah, BUMD terkait, paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan pada sistem.

#### Pasal 23

- (1) Apabila topik permasalahan pengaduan menjadi tugas pokok dan kewenangan Instansi/ Organisasi/ Lembaga di luar Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, pada wilayah Kabupaten Bojonegoro, maka hal tersebut diteruskan kepada Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan kewenangan koordinasi terhadap topik permasalahan tersebut, untuk dikomunikasikan kepada Instansi/ Organisasi/ Lembaga di luar Perangkat Daerah tersebut pada wilayah Kabupaten Bojonegoro.
- (2) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melakukan koordinasi dan komunikasi, yang proses dan hasilnya harus diinputkan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

## Pasal 24

- (1) Apabila topik permasalahan pengaduan berhubungan dengan kewenangan Pemerintah Kabupaten/ Kota lainnya, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Pusat, maka permintaan informasi dan pengaduan tersebut diteruskan/ didisposisikan bukan kewenangan pada menu sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
- (2) Apabila topik permasalahan pengaduan dari pengadu kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dan/ atau Admin Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, dapat melakukan pending pada menu sistem aplikasi SP4N-LAPOR dan atau melakukan konfirmasi balik kepada pengadu untuk klarifikasi

## Bagian Keempat

### Tindak Lanjut Pengaduan

## Pasal 25

- (1) Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD yang mendapatkan disposisi pada aplikasi SP4N-LAPOR, berkewajiban dan bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap permintaan informasi atau laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan kewenangannya.
- (2) Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD menyusun jawaban atau tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan dilengkapi data, informasi, foto sesuai ketentuan peraturan Keterbukaan Informasi Publik, guna penguatan penjelasan.
- (3) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah, BUMD, memasukan/ meng-*input*-kan tanggapan beserta data dukungannya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

## Pasal 26

- (1) Tanggapan atas laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 29, telah ter-*input*-kan pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR, dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan yang bersifat normatif, diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak tanggal penerimaan permintaan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
  - b. tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal penerimaan permohonan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
  - c. tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal penerimaan permintaan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
- (2) Berdasarkan tanggapan sebagaimana ayat (1), apabila peminta informasi atau pengadu masih mengajukan pertanyaan, penjelasan dan/ atau komplain, maka Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD, wajib memberikan penjelasan lagi disertai data, informasi dan pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan Keterbukaan Informasi Publik, pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
- (3) Berdasarkan tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila peminta informasi atau pengadu masih mengajukan pertanyaan, penjelasan dan/ atau komplain, yang berkepanjangan serta tidak ada kejelasan titik temu, Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD melaporkan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, untuk dibahas.

## Bagian Kelima

### Penyelesaian Pengaduan

#### Pasal 27

- (1) Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD, dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah, BUMD terkait lainnya, apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan.
- (2) Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD, berkewajiban menginformasikannya ke Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro disertai saran pendisposisian laporan melalui sistem aplikasi SP4N-LAPOR, dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan kewenangan Perangkat Daerah, BUMD yang mendapatkan disposisi pada sistem.

#### Pasal 28

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro melalui Admin Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan pada Admin Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Perangkat Daerah, BUMD, sebagai berikut :
  - a. secara berkala selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan.
  - b. selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan.
  - c. selambat-lambatnya 35 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.

- d. Batas waktu penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan sebagaimana tercatat pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.

#### Pasal 29

- (1) Secara sistem, permintaan informasi atau pengaduan dalam status selesai, apabila dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja setelah Perangkat Daerah, BUMD yang terkait dengan permintaan informasi atau pengaduan tersebut telah memberikan tanggapan/ jawaban, dan tidak ada respon atau komplain dari pengadu, atau ditentukan lain pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
- (2) Permintaan informasi atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 30 ayat (3), dapat dinyatakan selesai sesuai keputusan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro.

### BAB V

#### PEMANTAUAN, EVALUASI, PELAPORAN DAN PEMANFAATAN

##### Bagian Kesatu

##### Pemantauan dan Evaluasi

#### Pasal 30

- (1) Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD melaksanakan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada lingkungannya.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi, dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

#### Pasal 31

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro melakukan pemantauan dan evaluasi atas tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah, BUMD.

- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

## Bagian Kedua

### Pasal 32

#### Pelaporan

- (1) Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD melaporkan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Bupati secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jumlah dan jenis permintaan informasi atau pengaduan yang diterima, permasalahan serta penyelesaiannya, dan terdukung berupa laporan statistik dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR.

### Pasal 33

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro melakukan analisa atas pelaporan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dari Kepala Perangkat Daerah, Direktur BUMD secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun dan melaporkannya kepada Bupati.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jumlah dan jenis permintaan informasi atau pengaduan yang diterima, permasalahan serta penyelesaiannya, dan terdukung berupa laporan statistik dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR.
- (3) Rumusan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dirumuskan oleh Pelaksana Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro.
- (4) Pelaksanaan analisa oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkenaan pula dengan penyebab permintaan informasi atau pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan

rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan, sesuai materi pengaduan.

### Bagian Ketiga

#### Pemanfaatan

##### Pasal 34

- (1) Pelaporan hasil evaluasi Kepala Perangkat Daerah dan Direktur BUMD sebagaimana dimaksud pada Pasal 36, dapat dimanfaatkan untuk evaluasi kinerja pada sasaran kinerja pegawai, target capaian kinerja dan penajaman perencanaan program kegiatan Perangkat Daerah, BUMD serta perbaikan pelayanan publik.
- (2) Pelaporan hasil evaluasi dan analisa Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro sebagaimana dimaksud pada Pasal 37 dapat dimanfaatkan untuk evaluasi kinerja pada sasaran kinerja pegawai, target capaian kinerja Perangkat Daerah, BUMD serta penajaman perencanaan dan kebijakan daerah dan pelaksanaan pengawasan.
- (3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) melakukan pemeriksaan lanjutan dalam hal permintaan informasi atau pengaduan termasuk kategori pelanggaran sesuai ketentuan perundang-undangan.

##### Pasal 35

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, melakukan kompilasi praktik-praktik baik dalam penyelesaian permintaan informasi atau pengaduan, sebagai bagian inovasi

### BAB VIII

#### KETENTUAN LAIN-LAIN

##### Pasal 38

- (1) Standar operasional dan prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sudah diatur pada

sistem aplikasi SP4N-LAPOR, mengacu pada mekanisme sistem aplikasi tersebut.

- (2) Standar operasional dan prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang belum diatur pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR diatur lebih lanjut.
- (3) Pada saat Peraturan Bupati ini berlaku, maka :
  - a. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 30 Tahun 2013 tentang Manajemen Inovasi Pembangunan Berbasis Partisipasi Publik.
  - b. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 42 Tahun 2014 tentang Tim Kerja Bupati Bidang Pengawasan Dan Pengendalian Pembangunan.

dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

## BAB IX

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 39

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bojonegoro.

Ditetapkan di : Bojonegoro  
Pada tanggal, ..... Maret 2021

BUPATI BOJONEGORO

DR. H. ANNA MU'AWANAH