



**BERITA DAERAH  
KABUPATEN NIAS**

NOMOR : 51

SERI : E

---

**PERATURAN BUPATI NIAS  
NOMOR 51 TAHUN 2017**

**TENTANG**

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

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI NIAS,**

- Menimbang : a. bahwa sebagaimana amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik harus memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat;
- b. bahwa untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan serta adanya jaminan mutu hasil pengawasan, perlu disusun prosedur dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Peraturan Bupati Nias tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nias;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
  4. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 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);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
10. 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);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 675);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;

14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 5 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Wajib dan Pilihan yang menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Nias (Lembaran Daerah Kabupaten Nias Tahun 2008 Nomor 12 Seri E);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Nias (Lembaran Daerah Kabupaten Nias Tahun 2016 Nomor 14 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Nias Nomor 22);

## **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI NIAS TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NIAS.**

### **BAB I**

#### **KETENTUAN UMUM**

##### **Bagian Kesatu**

##### **Pengertian**

##### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Nias;
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan Urusan 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;
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom;
4. Bupati adalah Bupati Nias;
5. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Nias;
6. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.

7. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Bupati;
8. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Nias;
9. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Nias;
10. Perangkat Daerah Kabupaten Nias adalah unsur pembantu Bupati Nias dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Nias dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten Nias;
11. Dinas Daerah Kabupaten adalah Dinas Daerah Kabupaten Nias;
12. Badan Daerah Kabupaten adalah Badan Daerah Kabupaten Nias;
13. Kepala Perangkat Daerah adalah Pimpinan pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Nias;
14. Direktur BUMD adalah Pimpinan pada BUMD Kabupaten Nias;
15. Unit Pelaksana Teknis Dinas adalah unsur pelaksana teknis dinas yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu;
16. Unit Pelaksana Teknis Badan adalah unsur pelaksana teknis Badan untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu;
17. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kabupaten Nias;
18. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik;

19. *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional adalah dokumen peta jalan yang menggambarkan kondisi awal dan kondisi yang diinginkan serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
20. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga Negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik;
21. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabdian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
22. Pengelola Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
23. 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;
24. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;

25. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
26. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
27. 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;
28. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka system informasi pelayanan publik;
29. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik;

30. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
31. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
32. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan, baik secara lisan, tertulis, SMS, media cetak, media elektronik maupun media lainnya untuk memudahkan pengadu maupun pengelola pengaduan didalam penanganan pengaduan;
33. Integrasi Aplikasi Pengaduan adalah sinkronisasi aplikasi pengaduan yang telah terbangun kedalam aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk menangani berbagai jenis pengaduan pelayanan publik;
34. LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang dikelola Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4);
35. Elektronik Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat yang disingkat E-LAPOR adalah Sarana Aspirasi Interaktif Masyarakat dan Pemerintah berbasis Teknologi Informasi;
36. Short Message Service yang selanjutnya disingkat SMS adalah Media yang dapat digunakan oleh Masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS;

37. Media Sosial adalah layanan jejaring sosial dan mikro blog daring yang memungkinkan penggunaannya untuk mengirim dan membaca pesan;
38. Website adalah kumpulan dari berbagai macam halaman situs, yang terangkum didalam sebuah domain atau subdomain;
39. Tim Koordinasi adalah Tim yang di bentuk oleh Bupati untuk melaksanakan kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
40. Pejabat Penghubung adalah Pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh organisasi penyelenggara/Satuan Kerja untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggara/Satuan Kerja;
41. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari Tim Pengelola kepada Pejabat Penghubung Perangkat Daerah atau BUMD terlapor untuk diproses;

## **Bagian Kedua**

### **Maksud dan Tujuan**

#### **Pasal 2**

Maksud dari ditetapkannya Peraturan Bupati ini sebagai pedoman bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan BUMD dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikan oleh seluruh pihak baik warga Negara, penduduk, orang perseorangan termasuk yang berkebutuhan khusus, kelompok maupun badan hukum, agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pasal 3**

Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini agar pengaduan masyarakat dapat dengan cepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 4**

Ruang lingkup yang diatur dalam Peraturan Bupati ini meliputi pengaturan mengenai prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi E-Lapor di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Nias.

## **BAB III**

### **BENTUK PENGADUAN**

#### **Pasal 5**

Bentuk pengaduan masyarakat meliputi :

1. Pengaduan lisan yaitu penyampaian secara lisan yakni secara langsung kepada pengelola; dan
2. Pengaduan secara tidak langsung kepada pengelola, yaitu melalui :
  - a. Kotak Pengaduan;
  - b. Surat;
  - c. Teknologi Informasi, seperti faksimile, website, surat elektronik (e-mail), media penyiaran, layanan pesan singkat (SMS/short Message Service), atau jejaring sosial dan sejenisnya kepada pengelola.

**BAB IV**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN**  
**Bagian Kesatu**  
**Hak dan Kewajiban Pelapor**

**Pasal 6**

- (1) Pelapor mempunyai hak :  
Menyampaikan pengaduan atas pelayanan OPD atau BUMD yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh OPD atau BUMD.
  - a. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
  - b. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. Mendapat pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, tertib dan tuntas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.
- (2) Pelapor mempunyai kewajiban :
  - a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam prosedur pelayanan;
  - b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik ;dan
  - c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik ;
  - d. Mengikuti ketentuan Undang-Undang ITE.

**Bagian Kedua**  
**Sarana Pengaduan**

**Pasal 7**

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui Aplikasi E-LAPOR yang terintegrasi dengan LAPOR!-SP4N.

- (2) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima layanan.

### **Pasal 8**

Pemerintah Daerah menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, meliputi :

- (1) SMS 1708; dan
- (2) website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)).

## **Bagian Ketiga**

### **Hak dan Kewajiban Pengelola**

#### **Pasal 9**

- (1) Dalam pengelolaan pengaduan, pengelola berhak :
  - a. Menolak pengaduan pengadu yang tidak menyebutkan identitas secara lengkap atau anonim dan tidak ada menyertakan nomor kontak yang aktif;
  - b. Memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan, apabila substansi tersebut diluar kewenangan penyelenggara, maka pengaduan kepada Admin Penghubung OPD dan/atau BUMD untuk ditindaklanjuti.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, pengelola wajib :
  - a. Identitas Pengadu dijamin kerahasiaanya;
  - b. Mensosialisasikan prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. Mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan;
  - d. Meneruskan pengaduan kepada Admin Penghubung OPD atau BUMD untuk ditindaklanjuti;

- e. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan OPD atau BUMD;
- f. Memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima;
- g. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala setiap 3 bulan sekali meliputi jumlah pengaduan yang diterima, OPD atau BUMD teradu pengaduan yang diselesaikan, dan pengaduan yang tidak terselesaikan, menindaklanjuti penyaluran pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

## **Bagian Keempat**

### **Pengelola**

#### **Pasal 10**

- (1) Pembina membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik .
- (2) Kepala Perangkat Daerah menugaskan Pegawai Negeri Sipil dilingkungan kerjanya untuk menjadi Pejabat Penghubung Tim pengelola LAPOR.
- (3) Direktur BUMD menugaskan Pegawai BUMD dilingkungan kerjanya untuk menjadi Pejabat Penghubung Tim pengelola LAPOR.
- (4) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
  - a. Pembina;
  - b. Wakil Pembina;
  - c. Penanggungjawab;
  - d. Ketua;
  - e. Anggota (sesuai kebutuhan);

- (5) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibantu oleh Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang terdiri dari :
  - a. Pengelola Pengaduan/Tim Admin;
  - b. Pejabat Penghubung pada OPD atau BUMD.
- (6) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui Keputusan Bupati .
- (7) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan melalui Keputusan Bupati.

## **Bagian Kelima**

### **Tugas Tim Pengelolaan Pengaduan**

#### **Pasal 11**

- (1) Sekretariat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (5) huruf a mempunyai tugas :
  - a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di tingkat Nasional untuk ditindaklanjuti;
  - b. Menyalurkan pengaduan kepada Pejabat Penghubung pada Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja atau Pejabat dilingkungan masing-masing OPD atau BUMD berdasarkan kategori pengaduan;
  - c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan OPD atau BUMD;
  - d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima oleh OPD atau BUMD, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;

- e. Pengaduan yang tidak terselesaikan menindaklanjuti penyaluran pengaduan kepada Koordinator Pengelolaan Pengaduan Nasional LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (5) huruf b mempunyai tugas :
- a. Menginformasikan pengaduan kepada Kepala OPD atau BUMD untuk ditindaklanjuti;
  - b. Berkoodinasi dengan unit teknis pada OPD atau BUMD yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
  - c. Menjawab pengaduan yang ditujukan kepada OPD atau BUMD;
  - d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala OPD atau BUMD.

## **BAB V**

### **MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEMBIAYAAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Penerimaan Pengaduan**

##### **Pasal 12**

Dalam Penerimaan pengaduan, pengelola pengaduan :

- (1) Menerima pengaduan masyarakat baik secara langsung, tertulis dan/atau melalui media elektronik.
- (2) Pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung, tertulis dan/atau melalui media elektronik, dilakukan pencatatan sebagai berikut :
  - a. Data surat pengaduan, meliputi :
    - 1. Nomor dan tanggal Agenda;
    - 2. Tanggal surat pengaduan;

3. Kategori; dan
  4. Perihal.
- b. Identitas pelapor, meliputi :
    1. Nama ;
    2. Alamat ;
    3. Pekerjaan; dan
    4. Kabupaten / Kota.
  - c. Identitas terlapor, meliputi :
    1. Nama ;
    2. NIP ;
    3. Alamat ;
    4. Jabatan ;
    5. Instansi terlapor.
  - d. Lokasi kasus, meliputi :
    1. Kabupaten/Kota
    2. Kecamatan; dan
    3. Kelurahan/Desa .
- (3) Penelaahan dan pengkalisifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi.
  - (4) Disposisi pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada pejabat pengubung untuk di teruskan kepada kepala OPD atau BUMD.

## **Bagian Kedua**

### **Pemeriksaan**

#### **Pasal 13**

- (1) OPD atau BUMD yang telah menerima disposisi dari pengelola pengaduan melakukan telaah mengenai aduan terkait.
- (2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 6 (enam) hari kerja sejak disposisi diterima oleh Pejabat Penghubung di masing-masing OPD atau BUMD.

- (3) Pengaduan berkaitan dengan substansi aduan dapat dilakukan pemeriksaan lapangan.

### **Bagian Ketiga**

#### **Penyelesaian Pengaduan**

##### **Pasal 14**

- (1) Penyelesaian laporan pengaduan oleh OPD atau BUMD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pejabat penghubung OPD atau BUMD menyusun tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat.
- (3) Tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan dilapangan.
- (4) Tanggapan atas laporan pengaduan dikirim kepada pelapor melalui sistem LAPOR dan atau surat paling lama 6 (enam) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke pejabat penghubung OPD atau BUMD tersebut.
- (5) Pejabat penghubung OPD atau BUMD terdisposisi bertanggungjawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya.
- (6) Dalam waktu paling lama 12 (dua belas) hari kerja sejak pengaduan masuk OPD atau BUMD teradu wajib memberikan informasi perkembangan penyelesaian pengaduan.
- (7) OPD atau BUMD wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

- (8) Penyelesaian pengaduan dapat lebih dari 30 hari kerja, apabila :
- a. Belum tersedianya anggaran ; dan
  - b. Bukan merupakan kewenangan Pemerintah Daerah.

## **Bagian Keempat**

### **Pelaporan**

#### **Pasal 15**

- (1) Pejabat Penghubung OPD atau BUMD wajib menyusun dan melaporkan hasil pemeriksaan atas pengaduan yang diterimanya kepada Bupati melalui Tim Admin/Pengelola Pengaduan.
- (2) Tim Admin/Pengelola Pengaduan melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Nias kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) meliputi kategori pengaduan, jumlah pengaduan dan tindak lanjut.

#### **Pasal 16**

Laporan pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (3), dipublikasikan sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas melalui Aplikasi E-LAPOR

## **Bagian Kelima**

### **Pembiayaan**

#### **Pasal 17**

Pembiayaan untuk Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Nias dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Nias.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **Pasal 18**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

#### **Pasal 19**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gunungsitoli Selatan  
pada tanggal 29 Desember 2017  
**BUPATI NIAS,**

**ttd**

**SOKHIATULO LAOLI**

Diundangkan di Gunungsitoli Selatan  
pada tanggal 29 Desember 2017  
**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NIAS,**



**F. YANUS LAROSA**

**BERITA DAERAH KABUPATEN NIAS TAHUN 2017 NOMOR : 51 SERI : E**