

SALINAN



BUPATI BALANGAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN BUPATI BALANGAN
NOMOR 18 TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN
PENGADUAN ONLINE DI DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BALANGAN,

Menimbang: a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR);

- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 3 dan Pasal 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 tersedianya informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Pengaduan Online di Daerah;

- Mengingat:
- 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - 2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);
 - 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 6856);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan 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);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. 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);

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2021 Nomor 2), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2023 Nomor 3);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENGADUAN ONLINE DI DAERAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Balangan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati yang selanjutnya disebut Bupati adalah Bupati Balangan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Balangan.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Unit Kerja adalah Satuan Perangkat Daerah maupun BUMD pada lingkup Pemerintah Kabupaten Balangan.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Publik.

9. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Perangkat Daerah, Unit Kerja dan Badan Usaha Milik Daerah.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
13. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
14. Pengelola Pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan publik.
15. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
16. 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.
17. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
18. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
19. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP).

20. Sistem Informasi Pelayanan Publik 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 atau elektronik.
21. 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 di dalam penanganan pengaduan.
22. Media Sosial adalah media online yang mendukung interaksi sosial dan media sosial menggunakan teknologi berbasis website yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif.
23. Situs Web/Situs Website adalah sebuah sistem informasi dimana bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain dipersentasikan dalam bentuk *hypertext* atau dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut *browser*.
24. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, dan/ atau menyebarkan Informasi Elektronik.
25. Teknologi Informasi Komunikasi yang selanjutnya disingkat TIK adalah teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi.
26. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan Pemerintah Daerah yang dibahas dan disetujui Bersama oleh Pemerintah Daerah dan DPRD dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Maksud ditetapkan Peraturannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi para pihak dalam penyelenggaraan SP4N LAPOR! kepada masyarakat di Daerah.

Pasal 3

Tujuan ditetapkan Peraturannya Peraturan Bupati ini adalah:

- a. penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;

- b. penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
- c. meningkatnya pesan serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pengaduan masyarakat;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik; dan
- f. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4

Ruang lingkup dalam Peraturan Bupati ini adalah:

- a. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. mekanisme pengelolaan pengaduan;
- c. pemantauan, evaluasi dan pelaporan; dan
- d. pembiayaan.

BAB III

PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Tim Pengelola Pengaduan

Pasal 5

- (1) Bupati membentuk tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik untuk mengelola pelayanan pengaduan masyarakat di Daerah.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. pembina;
 - b. pengawas;
 - c. pengelola penanganan pengaduan; dan
 - d. pejabat penghubung pada unit kerja.
- (3) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Bupati.
- (4) Dalam melaksanakan tugasnya, tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada prinsip :
 - a. independen;
 - b. non diskriminasi;
 - c. tidak memihak; dan
 - d. tidak memungut biaya.

Pasal 6

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dibantu oleh sekretariat tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

- (2) sekretariat tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas membantu tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan teknis operasional serta administratif serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

BAB IV MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Umum

Pasal 7

- (1) Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik selaku Penyelenggara menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (3) Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa :
 - a. tempat/ ruangan;
 - b. kotak pengaduan;
 - c. formulir pengaduan dan alat tulis; dan
 - d. perangkat teknologi informasi komunikasi.

Bagian Kedua Penerimaan

Pasal 8

- (1) Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik menerima permintaan informasi atau pengaduan dari masyarakat, lembaga, organisasi yang diterima melalui aplikasi SP4N LAPOR!
- (2) Laporan dan pengaduan yang disampaikan kepada SP4N LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. laporan berupa apresiasi, aspirasi, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
 - b. laporan bukan berupa pengaduan dan merupakan permintaan informasi dan keluhan;
 - c. laporan bersifat pengaduan, antara lain terdiri dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah administrasi; dan
 - d. laporan bersifat pengaduan yang ditangani oleh lembaga yang memiliki kewenangan khusus;

- (3) Permintaan informasi atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang disampaikan secara:
- a. lisan atau pengaduan secara langsung kepada penyelenggara;
 - b. *short message service* ke nomor pengaduan 1708;
 - c. situs web/website <https://lapor.go.id>;
 - d. blog.lapor.go.id;
 - e. facebook : Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
 - f. Twitter: @LAPOR1708;
 - g. kanal pengaduan instansi yang telah diintegrasikan ke dalam <https://lapor.go.id>; dan
 - h. pengaduan melalui surat dapat di entry ke dalam <https://lapor.go.id> oleh penyelenggara.
- (4) Dalam menerima permintaan informasi atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik selaku penyelenggara harus:
- a. menerima pengaduan di tempat penyelenggara;
 - b. menjamin kerahasiaan identitas pengadu;
 - c. mendengarkan aduan pengadu dan mencatat substansi pengaduan serta memberikan respon/tanggapan secara langsung;
 - d. memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan, dan apabila substansi pengaduan diluar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan akan diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang serta langsung memberikannya kepada pengadu;
 - e. mencatat identitas pengadu dan uraian pengaduan yang sekurang-kurangnya yang terdiri atas:
 1. nama;
 2. alamat lengkap;
 3. nomor pengaduan;
 4. uraian keluhan atas pelayanan;
 5. tempat dan waktu penyampaian; serta
 6. tanda tangan pelapor;
 - f. apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/ atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.
- (5) Dalam memberikan layanan pengaduan Pengelola pengaduan wajib berperilaku :
- a. empati, hormat dan santun;
 - b. tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - c. cepat, tepat, terbuka, adil dan tidak diskriminatif;
 - d. transparan dalam memberikan penjelasan;
 - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi; dan
 - f. memperhatikan pengadu dari kelompok rentan dan pengadu dengan kebutuhan khusus.

- (6) Pengelola Pengaduan dilarang menggunakan fasilitas, sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok.

Pasal 9

Pengadu berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan berintegritas, cepat, sederhana dan memberikan penyelesaian ketika menyampaikan aspirasi, permintaan informasi, keluhan dan pengaduan.

Bagian Ketiga

Telaah Awal dan Verifikasi Pengaduan

Pasal 10

- (1) Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melakukan telaah awal atas laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N LAPOR!
- (2) Telaah awal laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memverifikasi kelengkapan yaitu:
 - a. identitas pengadu yang terdiri atas nama, alamat lengkap dan nomor kontak yang dapat dihubungi;
 - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - c. tempat, waktu penyampaian.
- (3) Jika pengaduan dinilai belum lengkap sebagaimana dimaksud pada ayat (2) maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan dan laporan dinyatakan dalam status tertunda.
- (4) Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) maka pengaduan dapat langsung diarsipkan dan tidak dapat diproses ke tahap selanjutnya.

Bagian Keempat

Tidak Lanjut Pengaduan

Pasal 11

- (1) Pengaduan yang telah dinyatakan lengkap oleh penyelenggara disampaikan kepada Unit Kerja Pengadu.
- (2) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh penyelenggara disampaikan kepada pejabat penghubung pada Unit Kerja yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari terhitung sejak pengaduan diterima.

- (3) Dalam hal terjadi kekeliruan dalam penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), maka Penyelenggara layanan publik dapat mengembalikan aduan tersebut kepada Pengelola Pengaduan untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat.

Pasal 12

- (1) Penyampaian Pengaduan dapat dilakukan lebih dari satu Penyelenggara layanan dan Penyelenggara layanan yang terkait akan menerima semua pemberitahuan dari sistem terkait proses dan status.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada Pengadu setelah menerima informasi status pengaduan dari Unit Kerja Penyelenggara.
- (3) Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melakukan tindak lanjut laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan.
- (4) Respon dan informasi status pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan untuk disusun sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengadu dan pengaduan.

Bagian Kelima Penyelesaian Laporan Pengaduan

Pasal 13

- (1) Penyelenggara bertanggung jawab atas penyelesaian dan solusi pengaduan.
- (2) Penyelesaian dan solusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada sistem, prosesur dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap Unit Kerja penerima pengaduan untuk memperoleh keterangan, bukti fisik, bukti dokumen atau bukti lainnya mengenai kebenaran suatu laporan.
- (3) Solusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan yang menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara.

Pasal 14

- (1) Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.
- (2) Penyelesaian Pengaduan kepada pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cermat, cepat dengan berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Batas waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama:
 - a. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan;
 - b. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
 - c. 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan.
- (4) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui SP4N LAPOR!.
- (5) Tanggapan Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang menyatakan puas atas hasil aduan, maka pengaduan dinyatakan selesai.
- (6) Tanggapan Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (4), yang menyatakan tidak puas atas hasil aduan, maka Pengelola dapat mengkaji ulang laporan atau dapat menyampaikannya ke instansi yang membidangi pengawasan/ APIP (Aparatur Pengawasan Intern Pemerintah).

Pasal 15

- (1) Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah atau Unit Kerja dalam menyelesaikan pengaduan yang memerlukan arahan dan jawaban dari Perangkat Daerah atau Unit Kerja.
- (2) Dalam hal menjawab pengaduan, penyelenggara berkoordinasi dengan tim penyelesaian masalah pengaduan.
- (3) Tim penyelesaian masalah pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Tim penyelesaian masalah pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas sebagai fasilitator penyelesaian pengaduan yang membutuhkan jawaban dan tanggapan lebih dari 1 (satu) Perangkat Daerah atau Unit Kerja.

- (5) Tim penyelesaian masalah pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari:
- a. seluruh Kepala Perangkat Daerah;
 - b. Kepala unit Kerja; dan
 - c. Kepala BUMD.

BAB V PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 16

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melakukan pemantauan dan evaluasi atas tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

Bagian Kedua Pelaporan

Pasal 17

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) kepada Bupati.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. jumlah dan jenis permintaan informasi atau pengaduan yang diterima;
 - b. permasalahan serta penyelesaiannya; dan
 - c. data dukung berupa laporan statistik dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR!.

BAB V PENDANAAN

Pasal 18

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! yang diatur dalam Peraturan Bupati ini dibebankan pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
- b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

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 Balangan.

Ditetapkan di Paringin
pada tanggal 29 April 2024



BUPATI BALANGAN,

TTD

H. ABDUL HADI

Diundangkan di Paringin
pada tanggal 29 April 2024



SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BALANGAN,

TTD

H. SUTIKNO

BERITA DAERAH KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2024 NOMOR 18

Salinan sesuai dengan aslinya



KABAG. HUKUM SETDA
KABUPATEN BALANGAN

MUHAMMAD ROJI, SH
NIP. 19830710 201001 1 020