



BUPATI BERAU
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN BUPATI BERAU

NOMOR 56 TAHUN 2021

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI NOMOR 39 TAHUN 2018 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BERAU,

- Menimbang : a. bahwa dengan berlakunya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 – 2024, Peraturan Bupati Berau Nomor 39 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah, perlu diubah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Menimbang : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang –Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 No. 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang No. 27 Tahun 1959 Tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953, tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang 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);
4. 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);
 5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 545, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 8. Peraturan Pemerintah 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);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia 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 Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE;
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
 15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Publik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
17. Peraturan Bupati Berau Nomor 39 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Berau Tahun 2018 Nomor 39);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI NOMOR 39 TAHUN 2018 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Berau Tahun 2018 Nomor 39) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 8 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 8

- (1) Pengaduan dapat disampaikan oleh pengguna layanan kepada penyelenggara pelayanan melalui:
 - a. penyampaian pengaduan melalui sistem SP4N LAPOR; dan
 - b. Pemerintah Daerah menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik meliputi:
 1. Twiter @Lapor 1708;
 2. short message service (sms) melalui nomor 1708;
 3. aplikasi mobile (Android dan Iphone Operating System) SP4N LAPOR!; dan
 4. website (www.lapor.go.id);
- (2) Setiap pengaduan yang disampaikan melalui layanan SP4N LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan ketentuan :
 - a. layanan SP4N Lapor mengumpulkan data pribadi pengguna sebagai jaminan keabsahan dari aduan atau aspirasi yang disampaikan meliputi :
 1. nama pengguna;
 2. tanggal lahir;
 3. nomor induk kependudukan;
 4. email dan nomor telepon;
 5. tempat tinggal;

6. jenis kelamin;
 7. pekerjaan dan
 8. informasi disabilitas.
 - b. Substansi pengaduan;
 - c. Dokumentasi dan bukti pendukung;
 - (3) Apabila pengadu tidak melengkapi data-data sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka pengaduan tersebut tidak diproses.
 - (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi kriteria sebagai berikut :
 - a. obyektif;
 - b. bersifat konstruktif;
 - c. tidak diperbolehkan memberikan pengaduan dan informasi yang mengandung unsur diskriminasi atau berpotensi menimbulkan konflik SARA;
 - d. sumbang dan saran ditujukan kepada pihak instansi terkait; dan
 - e. belum pernah diproses untuk disalurkan;
2. Ketentuan Judul Bagian Keenam BAB IX Pasal 20 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Bagian Keenam
Pengaduan Yang Disampaikan Secara Tidak Langsung
Melalui Aplikasi SP4N LAPOR

3. Ketentuan Pasal 20 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 20

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan dan aspirasi melalui aplikasi SP4N LAPOR.
- (2) Bagi Pengguna yang belum memiliki akun, dapat melakukan pendaftaran sebagaimana pasal 8 ayat 2, dan bagi yang sudah memiliki akun layanan, dapat langsung melakukan login akun untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi.
- (3) Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N LAPOR.
- (4) Admin pelayanan pada Dinas meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Perangkat Daerah yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Dinas.

Pasal II

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tanjung Redeb
pada tanggal, 17 Desember 2021

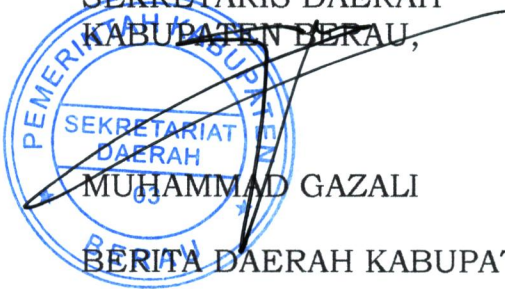
BUPATI BERAU,



SRI JUNIARSIH MAS

Diundangkan di Tanjung Redeb
pada tanggal, 17 Desember 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BERAU,



MUHAMMAD GAZALI

BERITA DAERAH KABUPATEN BERAU TAHUN 2021 NOMOR 58