SALINAN

BUPATI PACITAN
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI PACITAN
NOMOR 230 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PACITAN,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Pacitan menggunakan sistem yang mudah diakses masyarakat melalui layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat, sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional;
b. bahwa sebagai upaya untuk menjamin penyelenggaraan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat secara optimal, perlu disusun pedoman pengelolaannya;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan;

Mengingat :

1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013, Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018, Nomor 1726);
8. Peraturan Menteri 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).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN.**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :
1. Daerah adalah Kabupaten Pacitan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Pacitan.
3. Bupati adalah Bupati Pacitan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Pacitan.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam urusan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Dinas adalah Dinas yang membidangi urusan Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Pacitan.
7. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas jabatan pemerintahan.
8. Tenaga Teknis adalah pegawai Pemerintah Daerah yang bukan Pegawai Negeri Sipil yang dipekerjakan untuk jangka waktu tertentu yang penghasilannya dibebankan kepada APBD.

9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah PD yang menyelenggarakan pelayanan publik.
10. Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* dan interaktif antara masyarakat dengan pemerintah secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
11. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional selanjutnya disingkat SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
12. *Short Message System* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui sms.
13. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
14. Pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
15. 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 oleh penyelenggara.
16. Pengadu adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, baik perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
17. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
18. 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.
19. Tim Admin Kabupaten adalah pejabat/pegawai/tenaga teknis/PPPK yang mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam penggunaan internet, media sosial dan penggunaan teknologi informasi lainnya.
20. Pejabat penghubung adalah pejabat/pegawai/tenaga teknis/PPPK yang ditunjuk untuk bertanggung jawab mengelola pengaduan publik pada masing masing penyelenggara.
21. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.

Pasal 2

Maksud Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan bagi PD dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah untuk :

a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide saran kritik dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;
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; dan
e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada Pemerintah Daerah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

Pasal 4

Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Bupati ini meliputi :

a. pengadu dan kewajiban penyelenggara serta perlindungan, pengaduan; dan
b. pengaduan pelayanan publik.

BAB II
HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA SERTA PERLINDUNGAN PENGADUAN

Pasal 5

(1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas:
   a. pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
   b. pengabaian kewajiban; dan
   c. pelanggaran larangan oleh anggota.
(2) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib:
   a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
   b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
   c. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
   d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
   e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
   f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Pasal 6

(1) Dalam hal diperlukan atau pengadu meminta perlindungan, pimpinan penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan.
(2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.
(3) Selain memberikan perlindungan kepada pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan penyelenggara atau atasan pihak yang diadukan wajib memberlakukan pihak yang diadukan sebagai pihak yang tidak bersalah sampi proses pembuktian selesai.

BAB III
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Sarana Pengaduan

Pasal 7

(1) Setiap penyelenggara menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
(2) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima layanan.
(3) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), antara lain:
    a. *call center*;
    b. email;
    c. media sosial;
    d. *SMS*; dan
    e. *website*.

Pasal 8

(1) Dalam rangka menyelenggarakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional di daerah, sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 7 ayat (3) diintegrasikan ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.
(2) Aplikasi SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
    a. *SMS* 1708;
    b. *website* (www.lapor.go.id); dan
    c. aplikasi android dan ios.

Bagian Kedua
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 9

(1) Dalam rangka penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Bupati membentuk tim koordinasi LAPOR! yang berkedudukan di Dinas.
(2) Tim koordinasi LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
    a. Pembina adalah Bupati dan Wakil Bupati;
    b. Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah;
    c. Anggota terdiri dari:
        1) Inspektur Kabupaten Pacitan;
        2) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan;
        3) Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pacitan; dan
        4) Kepala Perangkat Daerah terkait.
    d. Tim Admin Kabupaten terdiri dari:
        1) Kepala Bidang Teknologi Informatika dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan;
        2) Pranata Komputer Muda Seksi Infrastruktur Teknologi Informatika;
        3) Pengelola Data Layanan Informasi dan Edukasi Publik Seksi Pelayanan Informasi Bidang Informasi dan Komunikasi; dan
        4) Staf Seksi Pelayanan Informasi Bidang Informasi dan Komunikasi.
    e. Pejabat Penghubung adalah pejabat/pegawai/tenaga teknis/PPPK yang ditunjuk oleh dinas untuk bertanggung jawab dalam mengelola pengaduan publik pada masing-masing penyelenggara.

(3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a mempunyai tugas sebagai berikut:
   a. memberikan jaminan terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang meliputi organisasi sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
   b. memberikan pembinaan kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Daerah.

(4) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b mempunyai tugas sebagai berikut:
   a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
   b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan, pengaduan; dan
   c. memimpin, mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

(5) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c mempunyai tugas sebagai berikut:
   a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
   b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
   c. memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah dan masyarakat;
   d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina atau penanggung jawab; dan
   e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab atau ketua.

(6) Tim Admin Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d mempunyai tugas sebagai berikut:
   a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR! di level pusat untuk ditindak lanjuti;
   b. menyalurkan pengaduan kepada pejabat penghubung pada penyelenggara atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
   c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara;
   d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
   e. menyalurkan pengaduan kepada pengelola SP4N-LAPOR! untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

(7) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e mempunyai tugas sebagai berikut:
   a. menginformasikan pengaduan kepada pimpinan penyelenggara untuk ditindaklanjuti;
   b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
   c. menjawab pengaduan pada penyelenggara; dan
   d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan penyelenggara.

(8) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sampai dengan ayat (7), Tim Koordinasi LAPOR! berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.
(9) Pembentukan tim koordinasi LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga
Kewajiban dan Larangan Bagi Pengelola

Pasal 10

(1) Dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengelola wajib memberikan pelayanan dengan :
   a. empati, hormat dan santun tanpa pamrih dan tanpa pemaksaan;
   b. cepat, tepat, terbuka, adil dan tidak diskriminatif dan tidak memungut biaya;
   c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;
   d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
   e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
   f. memperhatikan kelompok rentan dan kelompok berkebutuhan khusus.
(2) Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilarang:
   a. menggunakan fasilitas sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
   b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

Bagian Keempat
Prosedur Penanganan Pengaduan

Pasal 11

(1) Pengadu dapat menyampaikan Pengaduan Pelayanan Publik melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3).
(2) Melalui sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan input data ke sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 12

(1) Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 meliputi tahapan:
   a. penerimaan;
   b. tindak lanjut; dan
   c. penyelesaian.
(2) Penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
   a. Tim Admin Kabupaten menerima serta memverifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
   b. Tim Admin Kabupaten melaporkan ke penyelenggara terkait pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;

c. laporan pengaduan dilaksanakan paling lama dalam 2 hari kerja sejak diterimanya pengaduan;
d. Tim Admin Kabupaten melakukan pending untuk laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu;
e. merubah laporan menjadi arsip untuk laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur sara; dan
f. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan daerah, maka Tim Admin Kabupaten tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.

(3) Pelaksanaan tindaklanjut laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi :
a. penyelenggara disposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
b. penyelenggara menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
c. tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan atau bila diperlukan;
d. tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem aplikasi SP4N-LAPOR! paling lama 7 hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke penyelenggara tersebut;
e. untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan, pimpinan penyelenggara dapat menugaskan pegawainya dalam pengelolaan laporan dengan tanggung jawab utama ada pada pimpinan penyelenggara;
f. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelenggaraan laporan pengaduan penyelenggara dapat berkoordinasi dengan penyelenggara terkait lainnya; dan
g. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi penyelenggara, maka penyelenggara berkewajiban menginformasikannya ke Tim Admin Kabupaten disertai saran mendisposisi yang laporan.

(4) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilaksanakan melalui tahapan;

(5) *Flowchart* penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

Bagian Kelima
Pelaporan Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 13

(1) Tim koordinasi SP4N-LAPOR! wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan SP4N-LAPOR! kepada Bupati secara tertulis melalui Kepala Dinas yang membidangi urusan komunikasi dan informatika.

(2) Laporan pengelolaan SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

Pasal 14

(1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan mengenai jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
(2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Wadah Aspirasi dan Pengaduan Secara Elektronik, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pacitan
Pada Tanggal 31 - 12 - 2021

BUPATI PACITAN

ttd

INDRATA NUR BAYUAJI

Diundangkan di Pacitan
Pada tanggal 31 - 12 - 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PACITAN

ttd

HERU WIWOHO SP

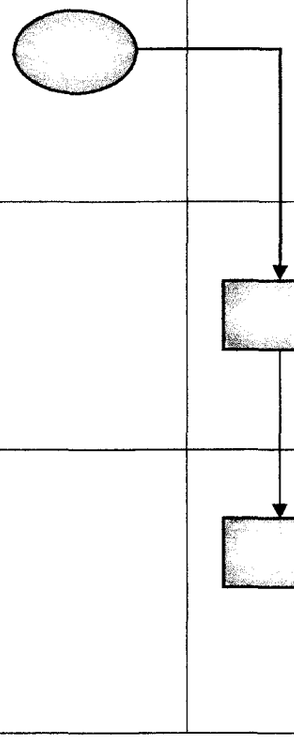
BERITA DAERAH KABUPATEN PACITAN TAHUN 2021 NOMOR 231

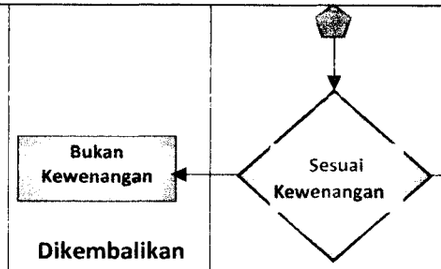
Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN
SEKRETARIAT DAERAH

DENI CAHYANTORO, SH., M.Si
Pembina
NIP. 19811214 200501 1 004

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI PACITAN
NOMOR : 230 TAHUN 2021
TANGGAL : 31 - 12 - 2021
TENTANG : PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN

NO	URAIAN KEGIATAN	PENGADU	PELAKSANA				KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
			ADMIN PUSAT	TIM ADMIN KABUPATEN	PEJABAT PENGUHUBUNG	UNIT KERJA TERKAIT DI PD			
1.	Masyarakat/Pengadu menyampaikan pengaduan melalui *call center*, email, media sosial, *SMS*, dan *website*.						Sistem dan Jaringan Intenet	5 menit	Pengaduan Masuk
2.	Admin Pusat menerima pengaduan dari masyarakat/ pengadu melalui aplikasi lapor.go.id						Sistem, Jaringan Intenet dan PC/Laptop	1 hari	Laporan pengaduan yang masuk
3.	Admin Pusat melakukan verifikasi, identifikasi dan disposisi laporan kepada Tim Admin Kabupaten						Sistem, Jaringan Intenet dan PC/Laptop	2 hari	Disposisi laporan/ aduan

4.	Admin Kabupaten melakukan Verifikasi dan Identifikasi laporan, jika bukan kewenangan maka laporan dikembalikan kepada Admin Pusat						Sistem, Jaringan Intenet dan PC/Laptop	1 hari	Laporan
5.	Admin Kabupaten melakukan disposisi laporan kepada Pejabat Penghubung						Sistem, Jaringan Intenet dan PC/Laptop	1 hari	Disposisi laporan
6.	Pejabat Penghubung menerima dan meneruskan pengaduan ke Unit Kerja di PD berdasarkan jenis pengaduan						Kajian dan Laporan	2 jam	Laporan pengaduan
7.	Memberikan tanggapan/jawaban terhadap laporan aduan masyarakat						Laporan hasil tindaklanjut (TL)	7 hari	Laporan yang ditindaklanjuti
8.	Laporan selesai dan pencatatan jejak tindaklanjut disampaikan ke Admin Pusat						Laporan	1 jam	Laporan

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

DENI CAHYANTORO, SH., M.Si
Pembina
NIP. 19811214 200501 1 004

BUPATI PACITAN

ttd

INDRATA NUR BAYUAJI