



BUPATI SUMEDANG  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI SUMEDANG

NOMOR 46 TAHUN 2017

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI SUMEDANG NOMOR 23  
TAHUN 2013 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGELOLAAN DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUMEDANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti ketentuan Pasal 24 Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2010 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang telah dibentuk central pengaduan/call centre untuk menampung informasi, keluhan, dan pengaduan dari masyarakat serta sebagai tindak lanjut dari pembentukan central pengaduan/call centre telah ditetapkan standar operasional prosedur pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang;
  - b. bahwa menindaklanjuti Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, maka Standar Operasional Prosedur Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang, perlu dilakukan perubahan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sumedang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan dan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21/M.PAN/1/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
16. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
17. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2009 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2012 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 7);
18. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Kabupaten Sumedang, (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2016 Nomor 3);
19. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2016 Nomor 11);
20. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 46 Tahun 2010 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2010 Nomor 46);

21. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 70 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional (SOP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2010 Nomor 70);
22. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2013 Nomor 32);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI NOMOR 23 TAHUN 2013 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan dan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang (Berita Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2013 Nomor 32) diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

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

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumedang.
2. Bupati adalah Bupati Sumedang.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Prosedur adalah langkah-langkah maupun tahapan mekanisme yang harus diikuti oleh seluruh unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
6. Kegiatan adalah penjabaran dari fungsi dan rincian tugas untuk mencapai hasil kerja tertentu, sesuai dengan langkah-langkah kerja yang telah ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur.
7. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Sumedang.
  9. Peningkatan Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
  10. Penyelenggara Pelayanan adalah penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang.
  11. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media social untuk pengawasan pembangunan.
  12. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat badan hukum swasta dan instansi pemerintah.
  13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menerima kedudukan sebagai manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Ketentuan Pasal 2 diubah, sehingga Pasal 2 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 2

Maksud penyusunan SOP pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik yaitu sebagai pedoman bagi setiap SKPD dalam mengelola dan menyelesaikan pengaduan pelayanan publik Nasional di lingkungan masing-masing SKPD, yang dalam hal pengelolaan pengaduannya terintegrasi dalam aplikasi LAPOR! Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

3. Ketentuan Pasal 4 diubah, sehingga Pasal 4 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 4

Ruang lingkup SOP pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik meliputi seluruh proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat sampai dengan penyelesaian pengaduan pelayanan publik, baik pengaduan secara langsung atau melalui surat (kotak pengaduan), SMS, email dan telepon, yang diintegrasikan dengan aplikasi LAPOR!.

4. Ketentuan Pasal 5 ayat (1), dan ayat (2) huruf b diubah, sehingga Pasal 5 berbunyi sebagai berikut :

#### Pasal 5

- (1) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menugaskan pejabat yang berkompeten sebagai pejabat penghubung, dan menyediakan sarana pengaduan untuk menangani pengelolaan pengaduan.
  - (2) Pejabat pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan di:
    - a. Sekretariat pada Dinas, Badan, Inspektorat, dan Kecamatan;
    - b. Subbag Tata Usaha pada UPTD, UPTB dan Kantor;
    - c. Untuk unit organisasi lainnya ditetapkan oleh masing-masing kepala unit organisasi yang bersangkutan.
  - (3) Pengelolaan pengaduan pelayanan public sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
    - a. central pengaduan; dan
    - b. penyelesaian pengaduan.
5. Ketentuan Pasal 7 ayat (1) diubah, sehingga Pasal 7 berbunyi sebagai berikut :

#### Pasal 7

- (1) Central pengaduan/layanan pengaduan masyarakat terdiri dari:
  - a. Central pengaduan tingkat kabupaten yang berkedudukan di ibu kota Kabupaten Sumedang dilaksanakan oleh Sub Bagian Dokumentasi dan Pemberitaan pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang untuk layanan yang disesuaikan dengan jam kerja, dengan media untuk pengaduan yang disampaikan masyarakat secara elektronik meliputi SMS 1708, Website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)), Blog.lapor.go.id, Facebook (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), Youtube Lapor 1708, Apps Android dan Blackberry, maupun laporan pengaduan konvensional seperti melalui telepon, kotak surat atau laporan pengaduan yang dilakukan secara tatap muka langsung, yang kemudian didisposisikan oleh admin central pengaduan kepada SKPD/unit organisasi terkait untuk ditindaklanjuti dan dijawab oleh pejabat penghubung SKPD/unit organisasi terkait;
  - b. Central pengaduan tingkat SKPD yang berkedudukan di setiap SKPD yang berkedudukan di setiap SKPD untuk layanan sesuai jam kerja untuk menerima informasi dari central pengaduan tingkat kabupaten;
  - c. Pejabat Penghubung yang berkedudukan di setiap SKPD, untuk menerima informasi/disposisi dari central pengaduan tingkat kabupaten.

- (2) Central pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Sumedang merupakan wadah koordinasi untuk melaksanakan kegiatan pelayanan pengaduan mulai dari tahap penerimaan, pengkoordinasian, dan pendistribusian penyelesaian pengaduan pada setiap SKPD.
6. Ketentuan Pasal 8 diubah, sehingga Pasal 8 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 8

- (1) Pemerintah daerah menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui LAPOR.
  - (2) Setiap unit organisasi menyediakan loket pengaduan, kotak pengaduan, nomor telepon dan e-mail khusus sebagai media layanan pengaduan langsung.
7. Diantara Pasal 9 dan Pasal 10 disisipkan satu (1) Pasal baru, yaitu Pasal 9A yang berbunyi sebagai berikut :

Pasal 9A

- (1) Bupati membentuk Tim Koordinasi sebagai pengelola pengaduan melalui LAPOR.
  - (2) Setiap SKPD menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota pengelola LAPOR.
8. Ketentuan Pasal 10 diubah, sehingga Pasal 10 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 10

- (1) Central pengaduan/layanan pengaduan masyarakat tingkat kabupaten membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR dengan enam (6) kanal utama, yaitu:
  - a. SMS 1708;
  - b. Website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id));
  - c. [Blog.lapor.go.id](http://Blog.lapor.go.id);
  - d. Facebook : Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
  - e. Youtube Lapor 1708; dan
  - f. Apps Android dan Blackberry.
- (2) Penerimaan pengaduan dilaksanakan melalui:
  - a. Central pengaduan/layanan pengaduan masyarakat menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
  - b. Central pengaduan/layanan pengaduan masyarakat melalui administrator, mendisposisikan laporan ke SKPD terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - c. Disposisi laporan (pengaduan) dilaksanakan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;
  - d. Central pengaduan/layanan pengaduan masyarakat melakukan pending untuk laporan-laporan yang kurang lengkap, dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu;

- e. Central pengaduan/layanan pengaduan masyarakat merubah laporan menjadi arsip untuk laporan-laporan yang kurang lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA;
  - f. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan daerah, maka Central pengaduan/layanan pengaduan masyarakat tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan :
- a. SKPD terdisposisi bertanggungjawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - b. SKPD 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 (bila diperlukan);
  - d. Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke SKPD tersebut;
  - e. Untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut pengaduan laporan, SKPD menugaskan pegawainya mengelola laporan di SKPD, dengan tanggungjawab utama ada pada pimpinan SKPD masing-masing;
  - f. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, SKPD dapat berkoordinasi dengan SKPD terkait lainnya;
  - g. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi SKPD maka SKPD berkewajiban menginformasikan ke Central Pengaduan disertai saran pendisposisian laporan.
- (4) Penyelesaian pengaduan dilaksanakan melalui tahapan:
- a. Penyelesaian laporan pengaduan oleh SKPD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. Laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari kerja setelah SKPD terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari si pengadu.

9. Ketentuan Pasal 13 diubah, sehingga Pasal 13 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 13

- (1) Tim pengelola LAPOR wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan LAPOR kepada Bupati

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

10. Ketentuan Pasal 14 diubah, sehingga 14 berbunyi sebagai berikut:

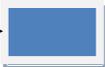
Pasal 14

(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 Tim pengelola untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

11. Ketentuan dalam lampiran Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang, disisipkan satu (1) lampiran baru tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) LAPOR!-SP4N, sehingga berbunyi sebagai berikut :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAPOR!-SP4N

KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
	LAPOR! SP4N	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Memverifikasi, menelaah, dan mendisposisi laporan ke admin K/L/D				Laporan Masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)
Memverifikasi dan mendisposisi jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat Penghubung (OPD/RSUD/Puskesmas/Sekolah/Kecamatan/Kelurahan), jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon/atau diteruskan ke unit terkait
Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Instansi				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti, (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI

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 Sumedang.

Ditetapkan di Sumedang  
pada tanggal 13 April 2017

BUPATI SUMEDANG,

ttd

EKA SETIAWAN

Diundangkan di Sumedang  
pada tanggal 13 April 2017

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN SUMEDANG,

ttd

ZAENAL ALIMIN

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMEDANG TAHUN 2017 NOMOR 46

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd

UJANG SUTISNA  
NIP. 19730906 199303 1 001