

TATA CARA PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PUBLIK

2026

PERBUP KAB. KERINCI NO.7, BD.2026/NO.7, 8 HLM.

PERATURAN BUPATI KERINCI TENTANG TATA CARA PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PUBLIK

ABSTRAK : – Bahwa Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dikelola secara terstruktur dan profesional baik di lingkup Perangkat Daerah maupun BUMD dalam Kabupaten Kerinci; bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Kabupaten Kerinci; bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 22 ayat (1) dan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah serta Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Bupati menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Dasar Hukum Peraturan Bupati ini adalah : UU No. 14 Tahun 2008; UU No. 25 Tahun 2009; UU No. 12 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 13 Tahun 2022; UU No. 23 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan UU No. 9 Tahun 2015; UU No. 6 Tahun 2023; UU No. 38 Tahun 2024; PP No. 61 Tahun 2010; PP No. 96 Tahun 2012; PERMENDAGRI No. 3 Tahun 2017; PERKI No. 1 Tahun 2021; PERDA Kab. Kerinci No. 9 Tahun 2019; PERDA Kab. Kerinci No. 5 Tahun 2022; PERBUP Kerinci No. 2 Tahun 2023.

Dalam Peraturan Bupati ini diatur tentang : Ketentuan Umum; Pelayanan Publik (pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif); Kelembagaan dan Sarana Penanganan Pengaduan (pembentukan Tim Koordinasi, pelaksanaan pengaduan, kewajiban penyelenggara, dan penyediaan sarana/media pengaduan termasuk SP4N-LAPOR!); Tata Kerja Pengelolaan Pengaduan (prosedur pengaduan, telaah awal dan klasifikasi, penyaluran dan tindak lanjut, penyelesaian laporan pengaduan, penyelesaian yang melibatkan lebih dari satu Perangkat Daerah, serta pedoman perilaku pengelola pengaduan); Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi; Pembiayaan; Sanksi Administrasi; dan Ketentuan Penutup.

CATATAN :

- Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan: 8 Mei 2026.
- Ditetapkan di Siulak pada tanggal 8 Mei 2026.