

KETERANGAN / PENJELASAN
ATAS
RANCANGAN PERATURAN BUPATI KERINCI
NOMOR ... TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(LAPOR) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
(SP4N) KABUPATEN KERINCI

I. LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, diperlukan sistem pengaduan yang terpadu, mudah diakses, dan responsif terhadap aspirasi serta keluhan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Kerinci berkomitmen untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang partisipatif melalui pengelolaan pengaduan yang terintegrasi secara nasional.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dimaksud dilaksanakan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang terhubung dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Sistem ini memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan secara daring, yang kemudian dapat ditindaklanjuti oleh instansi pemerintah terkait secara transparan dan akuntabel.

Penyusunan Rancangan Peraturan Bupati ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang mengamanatkan setiap instansi pemerintah untuk menetapkan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara efektif dan terintegrasi.

II. TUJUAN PENYUSUNAN

Tujuan penyusunan Peraturan Bupati ini adalah:

1. Menyediakan pedoman dalam pengelolaan layanan pengaduan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kerinci melalui sistem LAPOR-SP4N.
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses tindak lanjut pengaduan.
4. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.

III. SASARAN YANG INGIN DIWUJUDKAN

Sasaran utama dari Peraturan Bupati ini antara lain:

1. Terselenggaranya mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. Terjaminnya koordinasi yang baik antar perangkat daerah dalam menindaklanjuti pengaduan.
3. Terciptanya standar operasional penanganan pengaduan yang jelas, cepat, dan terukur.
4. Terbangunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.
5. Tersedianya data dan informasi pengaduan secara akurat sebagai bahan perbaikan pelayanan publik.

IV. POKOK PIKIRAN, LINGKUP, DAN OBJEK YANG DIATUR

A. Pokok Pikiran:

Peraturan ini disusun atas dasar pentingnya penyediaan wadah pengaduan yang terintegrasi secara nasional, guna memastikan pengelolaan keluhan dan aspirasi masyarakat berjalan secara profesional, efektif, dan transparan.

B. Lingkup Pengaturan:

Peraturan Bupati ini mengatur antara lain:

1. Prinsip dan kebijakan dasar pengelolaan pengaduan publik.
2. Mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan melalui sistem LAPOR-SP4N.
3. Peran dan tanggung jawab unit pengelola pengaduan di lingkungan perangkat daerah.
4. Koordinasi antar unit kerja terkait tindak lanjut pengaduan.
5. Pemanfaatan teknologi informasi dan pelaporan evaluasi.

C. Objek yang Diatur:

1. Masyarakat sebagai pelapor/pengguna layanan.
2. Unit pengelola pengaduan di masing-masing perangkat daerah.
3. Sistem aplikasi SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan nasional.
4. Proses tindak lanjut dan pelaporan hasil pengaduan.

V. JANGKAUAN DAN ARAH PENGATURAN

Peraturan Bupati ini menjangkau seluruh perangkat daerah dan unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kerinci yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Arah pengaturan difokuskan pada:

1. Pelayanan publik yang terbuka terhadap masukan dan keluhan masyarakat.
2. Penanganan pengaduan yang berorientasi pada penyelesaian dan perbaikan layanan.
3. Pemanfaatan sistem digital yang terintegrasi secara nasional melalui LAPOR-SP4N.
4. Penguatan budaya melayani dan profesionalisme aparatur dalam merespons keluhan publik.