



BUPATI KERINCI
PROVINSI JAMBI

PERATURAN BUPATI KERINCI
NOMOR TAHUN 2026

TENTANG
TATA CARA PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI KERINCI,

- Menimbang : a. bahwa Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dikelola secara terstruktur dan profesional baik dilingkup Perangkat Daerah maupun BUMD dalam Kabupaten Kerinci;
- b. 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;
- c. 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 sesuai dengan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Bupati Menyusun Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati Kerinci tentang Tata Cara Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Publik;
- 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

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. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2024 tentang Kabupaten Kerinci di Provinsi Jambi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6959);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 37);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kerinci Tahun 2019 Nomor 9);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci Nomor 5 Tahun 2022 tentang tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kerinci Tahun 2025 Nomor 5);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG TATA CARA PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kerinci.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Kerinci.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
6. Unit Kerja adalah Satuan PD maupun BUMD pada Lingkup Pemerintah Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Publik.
8. 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.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah PD, Unit Kerja, dan BUMD.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
12. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
13. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan publik.
14. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
15. Pengadu dengan kebutuhan khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (*disable citizen*), antara lain : tuna netra, tuna rungu dan tuna daksa.
16. 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 larangan oleh Penyelenggara.
17. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya

yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.

18. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N-LAPOR! adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
19. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
20. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan baik secara lisan, tertulis, SMS, media cetak, media elektronik, maupun media lainnya untuk memudahkan pengadu maupun pengelola pengaduan di dalam penanganan pengaduan.
21. Media Sosial adalah media online yang mendukung interaksi sosial yang menggunakan teknologi berbasis *website* yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif.
22. Situs web (*website*) adalah sebuah sistem informasi dimana bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain dipersentasikan dalam bentuk hypertext atau dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut browser.
23. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.
24. Teknologi Informasi Komunikasi yang selanjutnya disingkat TIK adalah teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran dan penyajian informasi.
25. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kerinci.

Pasal 2

Pedoman Pengelolaan SP4N-LAPOR! dimaksudkan untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang berarti ketika Penerima Pelayanan Publik melaporkan keluhan layanan publik, Penerima Pelayanan Publik dapat melaporkan hal tersebut pada instansi terkait. Sekalipun instansi tersebut tidak memiliki wewenang terhadap layanan publik yang dilaporkan, laporan tersebut dapat diteruskan ke instansi yang tepat.

Pasal 3

Pedoman Pengelolaan SP4N-LAPOR! bertujuan agar :

- a. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- b. penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
- c. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pengaduan masyarakat;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik; dan
- f. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. pelayanan publik
- b. kelembagaan dan sarana penanganan pengaduan;
- c. tata kerja pengelolaan pengaduan;
- d. pelaporan, pemantauan dan evaluasi;
- e. pembiayaan; dan
- f. sanksi administrasi.

BAB II PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

- (1) Pelayanan publik terdiri atas:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan publik.
- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, tenaga kependidikan, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jasmani sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sector strategis lainnya.

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundangan-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh PD, Unit Kerja dan BUMD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :
 - a. penyediaan jasa publik oleh PD, Unit Kerja dan BUMD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III KELEMBAGAAN DAN SARANA PENANGANAN PENGADUAN Bagian Kesatu Tim Koordinasi

Pasal 9

- (1) Bupati membentuk Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan yang bertujuan untuk memastikan adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan pengaduan dan memastikan pengaduan dapat terselesaikan dalam kurun waktu singkat.
- (2) Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan melibatkan unsur :
 - a. Pembina;
 - b. Pengawas/APIP (Aparatur Pengawasan Intern Pemerintah);
 - c. Pengelola Penanganan Pengaduan; dan
 - d. Pejabat Penghubung pada unit kerja.
- (3) Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan memungut biaya.

Bagian Kedua Pelaksanaan Pengaduan oleh Penyelenggara

Pasal 10

- (1) Pembina atau pejabat yang diberi wewenang berkewajiban menugaskan pejabat/pegawai pada satuan PD untuk melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pengelola pengaduan mempunyai fungsi :
 - a. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
 - b. memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan; dan
 - c. menyarankan tindak lanjut kepada pemimpin penyelenggara sesuai keterituan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Kewajiban Penyelenggara

Pasal 11

Penyelenggara berkewajiban memiliki tata perilaku dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;

- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun atas pelayanan yang telah diberikan; dan
- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Keempat Sarana Penanganan Pengaduan

Pasal 12

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang disediakan agar memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (3) Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa :
 - a. tempat/ruangan;
 - b. kotak pengaduan;
 - c. formulir pengaduan dan alat tulis; dan
 - d. perangkat TIK

Pasal 13

Pemerintah Daerah menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, meliputi :

- a. SMS 1708;
- b. Website (www.lapor.go.id); dan
- c. Media sosial yang terhubung pada aplikasi sistem pengaduan.

BAB IV TATA KERJA PENGELOLAAN PENGADUAN Bagian Kesatu Prosedur Pengaduan

Pasal 14

- (1) Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi SP4N-LAPOR! oleh pengelola pengaduan Pemerintah Daerah yang disampaikan melalui :
 - a. SMS/ Short Message Service ke nomor pengaduan 1708;
 - b. Situs web/website <https://lapor.go.id>;
 - c. Blog.lapor.go.id;
 - d. Facebook: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
 - e. Twitter: @LAPOR1708;
 - f. Kanal pengaduan instansi yang telah diintegrasikan ke dalam <https://lapor.go.id>; dan
 - g. Pengaduan melalui surat dapat di entry ke dalam <https://lapor.go.id> oleh penyelenggara.
- (2) Prosedur penerimaan pengaduan langsung kepada penyelenggara, meliputi:
 - a. pengelola menerima pengaduan ditempat penyelenggara;
 - b. identitas pengadu dijamin kerahasiaannya;
 - c. pengelola berkewajiban mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
 - d. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan diluar kewenangan penyelenggara, maka perlu berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada pengadu;
 - e. pengelola berkewajiban mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan; dan
 - f. apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/ atau

membaca, maka pengelola berkewajiban membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.

Bagian Kedua Telaah Awal dan Klasifikasi Pengaduan

Pasal 15

- (1) Pada saat pengaduan diterima, Pengelola melakukan penelaahan awal laporan yaitu mengklasifikasikan laporan, menunda (*pending*) laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, menyimpan (*arsip*) jika laporan tidak perlu diteruskan.
- (2) Laporan yang termasuk dalam kategori Pengaduan ditelaah untuk melipat kelengkapan dengan kriteria;
 - a. identitas pengadu yang terdiri atas nama, alamat lengkap dan nomor kontak yang dapat dihubungi;
 - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - c. tempat, waktu penyampaian.Jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan, dan laporan dinyatakan dalam status tertunda (*pending*).
- (3) Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan maka pengaduan dapat langsung diarsipkan.
- (4) Laporan dan pengaduan yang disampaikan kepada SP4N-LAPOR! meliputi:
 - a. laporan berupa apresiasi, aspirasi, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. laporan bukan berupa pengaduan dan merupakan permintaan informasi dan keluhan;
 - c. laporan bersifat pengaduan, antara lain terdiri dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah, maladministrasi; dan
 - d. laporan bersifat pengaduan yang ditangani oleh lembaga yang memiliki kewenangan khusus, jenis laporan ini memenuhi syarat untuk digolongkan sebagai pengaduan tetapi dinilai lebih tepat untuk dilaporkan kepada lembaga yang berwenang.

Bagian Ketiga Penyaluran dan Tidak Lanjut Pengaduan

Pasal 16

- (1) Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh pengelola, maka pengaduan dapat disalurkan kepada Unit Kerja terlapor.
- (2) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Pengelola Pengaduan harus disalurkan kepada pejabat penghubung pada Unit Kerja yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari terhitung sejak pengaduan diterima.
- (3) Dalam hal terjadi kekeliruan dalam penyaluran pengaduan, maka penyelenggara layanan public dapat mengembalikan aduan tersebut kepada Pengelola Pengaduan untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat.
- (4) Penyaluran pengaduan dapat dilakukan melebihi dari satu penyelenggara layanan, dalam hal demikian penyelenggara layanan yang terkait, akan menerima semua pemberitahuan dari sistem terkait proses dan status.
- (5) Pengelola menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada Pelapor segera, setelah Pengelola menerima informasi status pengaduan dari Unit Kerja Penyelenggara.
- (6) Pengelola bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan.
- (7) Respon dan informasi status pengaduan dianjurkan untuk disusun sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengadu dan pengaduan.

Bagian Keempat Penyelesaian Laporan Pengaduan

Pasal 17

- (1) Penyelenggara yang berwenang bertanggung jawab atas penyelesaian pengaduan.
- (2) Penyelesaian atau solusi yang diambil mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap Unit Kerja penerima pengaduan untuk memperoleh keterangan, bukti fisik, bukti dokumen atau bukti lainnya mengenai kebenaran suatu laporan.
- (3) Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan.
- (4) Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara.
- (5) Pengelola pengaduan berkewajiban merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan.
- (6) Pengelola pengaduan berkewajiban memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.
- (7) Penyelesaian pengaduan kepada pengadu dilakukan dengan cermat, cepat dengan berpedoman pada Peraturan Perundangan-undangan dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni :
 - a. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan;
 - b. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
 - c. 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan.
- (8) Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui SP4N-LAPOR!, apabila pengadu menyatakan puas atas hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pengelola dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke instansi yang membidangi pengawasan/Aparatur Pengawasan Intern Pemerintah.

Bagian Kelima

Penyelesaian Pengaduan Melibatkan Lebih dari 1 Perangkat Daerah atau Unit Kerja

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan PD atau Unit Kerja lain dalam menyelesaikan pengaduan apabila substansi pengaduan memerlukan arahan dan jawaban dari PD atau Unit Kerja.
- (2) Dalam hal menjawab pengaduan, penyelenggara berkoordinasi dengan Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan
- (3) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas antara lain sebagai fasilitator penyelesaian pengaduan yang membutuhkan jawaban dan tanggapan lebih dari 1 (satu) PD atau Unit Kerja.
- (5) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari seluruh Kepala PD, Kepala unit Kerja dan Kepala BUMD di Lingkup Pemerintah Daerah.

Bagian Keenam

Pedoman Perilaku Pengelola Pengaduan

Pasal 19

- (1) Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan berintegritas, cepat, sederhana dan memberikan penyelesaian ketika menyampaikan aspirasi, permintaan informasi, keluhan dan pengaduan.
- (2) Dalam memberikan layanan pengaduan, Pengelola pengaduan berkewajiban berperilaku :
 - a. empati, hormat dan santun;
 - b. tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;

- c. cepat, tepat, terbuka, adil dan tidak diskriminatif;
 - d. transparan dalam memberikan penjelasan;
 - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi; dan
 - f. memperhatikan pengadu dari kelompok rentan dan pengadu dengan kebutuhan khusus.
- (3) Pengelola Pengaduan dilarang menggunakan fasilitas, sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok.
- (4) Pengelola Pengaduan tidak diperbolehkan memungut biaya dan menerima imbalan dari pengadu dalam bentuk apapun pada saat melaksanakan tugasnya.

BAB V

PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu

Pelaporan

Pasal 20

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

Bagian Kedua

Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 21

- (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 Koordinasi pengelolaan SP4N-LAPOR! dan Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VI

PEMBIAYAAN

Pasal 22

Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan bersumber dari :

- a. APBD; dan
- b. Sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VII

SANKSI ADMINISTRASI

Pasal 23

- (1) Penyelenggara dan Pengelola Pengaduan yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1), (5), (6), dan (7), dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
- a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat.

- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Siulak
pada tanggal 2026
BUPATI KERINCI,

MONADI

Diundangkan di Siulak
pada tanggal 2026
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KERINCI,

ZAINAL EFENDI

BERITA DAERAH KABUPATEN KERINCI TAHUN 2026 NOMOR...