



BUPATI BINTAN  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI BINTAN  
NOMOR 47 TAHUN 2019

**TENTANG**

PEDOMAN SISITEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
PADA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DILINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**BUPATI BINTAN,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mudah diakses masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di aplikasi Layanan Aspirasi dan pengaduan *online* Rakyat perlu diatur pedoman penyelegaraan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Kabupaten Bintan.
- Mengingat : 1. [Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956](#) tentang pembentukan Daerah Otonomi Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatra Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896);
2. [Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009](#) tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Repunlik Indonesia Nomor 5494);

3. undang-undang...

3. [Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008](#) tentang keterbukaan informasi publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4868);
4. [Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014](#) tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
5. [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 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 2012 Nomor 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. [Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012](#) tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tahambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 5887) ;
7. [Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013](#) Tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. [Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007](#) tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
9. [Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014](#) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
10. [Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor 3 Tahun 2015](#) tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik:

11. Peraturan...

11. [Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor 62 Tahun 2018](#) tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726):

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN TENTANG PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bintan
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Bintan
4. Pelayan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggarapelayanan publik.
5. Pembinaan Pelayanan Publik adalah Bupati yang selanjutnya disebut Pembina adalah Pimpinan atau Lembaga Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.
6. Penanggungjawab Pelayanan Publik adalah Kesekretariatan Lembaga / Pejabat yang langsung ditunjuk oleh Pembina dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap instansi penyelenggara Negara Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan public, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

8.Organisasi.....

[WWW.JDIH.BINTANKAB.GO.ID](http://WWW.JDIH.BINTANKAB.GO.ID)

8. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggaraan adalah satuan kerja penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
11. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menjadi aplikasi LAPOR selanjutnya disebut (SP4N-LAPOR!).
12. Admin Nasional adalah Pelaksana pengelola pengaduan pelayanan publik Nasional pada Kementerian untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N LAPOR!;
13. Admin Organisasi adalah Pelaksana pengelola pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina / Penanggungjawab untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N LAPOR!;
14. Pejabat Penghubung adalah pimpinan / pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan;
15. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan atau Admin UPP adalah Pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas membantu peran pejabat penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit penyelenggara masing-masing;
16. Pelapor adalah seluruh warga Negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan;

17. Pengadu.....

17. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga Negara Maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan public;
18. Pengaduan adalah Penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran oleh penyelenggara;
19. Maladminstrasi adalah pelaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan public yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan;
20. Aparat pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disebut APIP adalah Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan;
21. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaiknya dalam bentuk lisan, tulisan Ltin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan bagi Perangkat Daerah dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah untuk :
  - a. Terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;

b. Terpenuhinya.....

- b. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil ;
  - c. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil ;
  - d. Terwujudnya perlindungan dalam dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik;
  - e. Meningkatnya peran sertamasyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.
- (3) Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :
- a. Kelembagaan;
  - b. Sumber Daya Manusia;
  - c. Kode Etik;
  - d. Pembiayaan dan Sarana Prasarana;
  - e. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  - f. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  - g. Pemantauan, Pelaporan dan Evaluasi;
  - h. Perjanjian Tingkat Layanan.

### BAB III

#### PENGELOLA

##### Pasal 3

- (1) Dalam pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Bupati menunjuk Pengelola melalui Keputusan Bupati.
- (2) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi Koordinasi dan Operasional Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
  - a. Tim koordinasi
  - b. Admin
  - c. Pejabat Penghubung

BAB IV.....

BAB IV  
SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 4

- (1) Sumber Daya Manusia yang mengelola operasional SP4N LAPOR!, terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan tenaga Lain sesuai Ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pengelolaan Operasional SP4N-LAPOR! Meliputi fungsi:
  - a. Analisis Pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan;
  - b. Analisis Sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan public dengan SP4N-LAPOR! Serta menyusun dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4n-LAPOR!
  - c. Pengolahan data dan laporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistic dari SP4N-LAPOR! Serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.
- (3) SP4n-LAPOR! Dikelola secara berjenjang oleh :
  - a. Admin Nasional yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Nasional.
  - b. Admin Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Pemerintahan Daerah.
  - c. Pejabat penghubung yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pada tingkat unit kerja organisasi.

BAB V

KODE ETIK

Pasal 5

- (1) Pengelola SP4N-LAPOR! Berkewajiabn :
  - a. Menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam system SP4N-LAPOR!;
  - b. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N LAPOR! Dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
  - c. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
  - d. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan;

e. Dalam.....

- e. Dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, merahasiakan informasi pengadu, substansi, pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.
- (2) Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR! Dilarang
    - a. Menghentikan proses pengaduan;
    - b. Menyebarkan identitas pengadu;
    - c. Menyebarkan informasi dan dokumentasi;
    - d. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.
  - (3) Setiap pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) pengelola pengaduan diberikan sanksi berupa:
    - a. Teguran Lisan;
    - b. Teguran Tertulis; dan
    - c. Pemberhentian.

## BAB VI

### SARANA DAN PRASARANA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 6

- (1) Pembina menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan public;
- (2) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan public yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus;
- (3) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan public berupa:
  - a. Tempat / ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis;
  - b. Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!

## BAB VII

### MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

#### Pasal 7

- (1) Pengaduan yang dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Dan / atau pengelola pengaduan. Pemerintah Daerah, disampaikan melalui:

a.tatap.....

- a. Tahap muka;
- b. Call Center;
- c. Surat atau email [Laporsahara@bintan.go.id#sahara](mailto:Laporsahara@bintan.go.id#sahara) (isi aduan);
- d. SMS melalui 1708;
- e. Media sosial melalui twiter LAPOR!1708;
- f. Website melalui ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)).

#### Pasal 8

Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsife, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel.

#### Pasal 9

Admin organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk :

- a. Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
- b. Merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa Indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
- c. Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
- d. Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
- e. Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anoni, dan rahasia;
- f. Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
- g. Apabila pengaduan dinyatakan telah dinyatakan lengkap, admin organisasi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- h. Apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin organisasi;
- i. Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
- j. Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, admin organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;

k.Pengadu....

- k. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
- l. Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada admin Nasional;
- m. Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, admin instansi/organisasi berkoordinasi dengan aparat pengawasan intern pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! untuk ditindak lanjuti;
- n. Melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka, call center, dsb kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!.

#### Pasal 10

Pejabat penghubung memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk ;

- a. Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data pendukung pengaduan yang diterima melalui Satuan Kerja Penyelenggara untuk disampaikan kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
- b. Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonym dan rahasia;
- c. Memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi/Organisasi
- d. Merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya;
- e. Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi/Organisasi.

#### BAB VIII

#### JANGKA WAKTU TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENGADUAN

#### Pasal 11

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung, sebagai berikut :

- a.Permintaan.....

- a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif paling lama diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja ;
- b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
- c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;

## BAB XII

### MEKANISME, TATA CARA DAN PEDOMAN TINDAK LANJUT

#### Pasal 12

Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional

#### Pasal 13

Admin Organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya :

- a. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
- b. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/penanggungjawab;
- c. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- d. Mengkoordinir pejabat penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
- e. Tugas lain atas petunjuk pimpinan.

#### Pasal 14

Pejabat penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya :

- a. Pejabat penghubung mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin Organisasi kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing-masing untuk ditindak lanjuti;
- b. Memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;

c. Berkoordinasi.....

- c. Berkoordinasi dengan Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) dan/ Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
- d. Memberikan informasi kepada Admin Organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
- e. Memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan ; dan
- f. Tugas lain atas petunjuk pimpinan.

## BAB IX

### PEMANTAUAN , PELAPORAN DAN EVALUASI

#### Pasal 15

- (1) Pembina/penanggungjawab melalui Admin Organisasi bertanggungjawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:
  - a. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut Penyelesaian Pengaduan pada Lingkungannya masing-masing;
  - b. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
  - c. Mengkoordinir pejabat penghubung pada instansi masing-masing terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
  - d. Menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan;
  - e. Melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Organisasi Penyelenggara sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan;
  - f. Pejabat Penghubung melakukan koordinasi atas penyelesaian pengaduan kepada Pengadu;
  - g. Admin melakukan pemantauan secara berjenjang.
- (2) Admin Instansi/Organisasi membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada penanggungjawab.

(3)Pelaporan....

- (3) Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

## BAB X

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Bagian Kesatu

#### Pembinaan

#### Pasal 16

- (1) Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional Bupati melakukan pengawasan, bimbingan, penilaian dan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang;
- (2) Dinas Komunikasi dan Informatika pelayanan publik mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan;
- (3) Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan Bupati kepada Menteri melalui SP4N-LAPOR!

#### Bagian Kedua

#### Pengawasan

#### Pasal 17

Bupati melakukan pengawasan pelaksanaan SP4N-LAPOR! melalui Inspektur dan Bagian Organisasi dalam penanganan penyelesaian pengaduan SP4N-LAPOR! oleh masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan publik.

BAB XIX.....

BAB XIX  
KETENTUAN PENUTUP

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bandar Seri Bentan  
pada tanggal, 27 September 2019

BUPATI BINTAN

dto

APRI SUJADI

Diundangkan di Bandar Seri Bentan  
pada tanggal, 27 September 2019

SEKRETARIAT DAERAH

KABUPATEN BINTAN

dto

ADI PRIHANTARA

BERITA DAERAH KABUPATEN BINTAN 2019 NOMOR 47

