



BUPATI SIAK

PROVINSI RIAU

**PERATURAN BUPATI SIAK
NOMOR 100 TAHUN 2025**

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH
KABUPATEN SIAK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SIAK,

- Menimbang :**
- a. bahwa sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang prima merupakan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga masyarakat atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif;
 - b. bahwa dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, Pemerintah Kabupaten Siak berupaya mengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 36 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk mewujudkan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan diperlukan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Siak;
- Mengingat :**
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);
6. 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 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);
7. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

12. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Siak Tahun 2015 Nomor 13);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SIAK.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Siak.
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggara Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan dengan Prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan Prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang Memimpin Pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Otonom.
4. Bupati adalah Bupati Siak.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Siak.
6. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Siak.
7. Perangkat Daerah adalah Pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, dan petugas yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Pejabat Penghubung adalah pejabat yang ditunjuk oleh Bupati yang bertugas menerima, menjawab dan melaporkan pengaduan pelayanan publik pada Perangkat Daerah atau Unit Pelayanan Publik.
13. Pejabat Pelaksana yang mempunyai tugas mengelola pengaduan pelayanan publik pada suatu Perangkat Daerah sesuai arahan Pejabat Penghubung.
14. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia serta dilaksanakan oleh seluruh instansi Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, BUMD, dan Unit Pelayanan Publik lainnya.

15. Layanan NTPD 112 adalah Layanan Nomor Tunggal Pengaduan Darurat 112 (Layanan Siak Siaga 112).
16. Badan Usaha Milik Negara selanjutnya disebut BUMN adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya yang dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan.
17. Badan Usaha Milik Daerah selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.
18. Badan Usaha Milik Kampung adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Kampung melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Kampung yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan dan usaha lainnya untuk kesejahteraan masyarakat Kampung.
19. Musrenbang adalah musyawarah perencanaan pembangunan baik tingkat Kampung, tingkat Kecamatan dan tingkat Kabupaten.
20. Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) yang selanjutnya disebut APIP adalah instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan internal Pemerintahan.

Pasal 2

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. keprofesionalan, yaitu setiap penanganan pengaduan Pelayanan Publik harus diterima dan/dilaksanakan oleh pelaksana yang berkompeten dibidangnya;
- b. persamaan perlakuan, yaitu masyarakat berhak mendapat perlakuan yang sama dalam hal mengadukan Pelayanan Publik yang diterimanya;
- c. keterbukaan, yaitu masyarakat berhak mengakses dan memperoleh informasi mengenai penanganan pengaduan Pelayanan Publik dengan mudah;
- d. akuntabilitas, yaitu proses pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan;
- e. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yaitu penanganan pengaduan Pelayanan Publik diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau; dan
- f. kerahasiaan, identitas pelapor pengaduan Pelayanan Publik dijaga kerahasiaannya agar terhindar dari intimidasi lingkungan atau oknum terlapor, khususnya pengaduan yang bersifat *whistle blower*.

Pasal 3

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. obyektivitas, yaitu penanganan pengaduan Pelayanan Publik harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria ketentuan tertentu berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan;
- b. koordinasi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tatakerja, dan prosedur sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan;
- c. efektivitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya; dan
- d. kehati-hatian, yaitu penanganan pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan dengan kehati-hatian.

Pasal 4

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. perencanaan;
- b. Pelayanan penanganan pengaduan;
- c. hak dan kewajiban masyarakat;
- d. penyampaian pengaduan;
- e. sumber daya manusia;
- f. pejabat penghubung;
- g. petugas pengelola pengaduan;
- h. kode etik;
- i. publikasi;
- j. mekanisme pelayanan;
- k. laporan;
- l. monitoring, evaluasi, dan pengawasan; dan
- m. pembiayaan.

BAB II PERENCANAAN

Pasal 5

- (1) Bupati melalui Dinas membuat *roadmap* pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di Daerah;
- (2) *Roadmap* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. target;
 - b. sasaran periodik;
 - c. penanggung jawab;
 - d. pengalokasian sumber daya manusia;
 - e. pengalokasian anggaran;
 - f. pengalokasian sarana dan prasarana;
 - g. pengembangan sumber daya manusia; dan
 - h. pemantauan dan evaluasi.

Pasal 6

- (1) Perangkat Daerah menyusun rencana strategis pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan *Roadmap* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.
- (2) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah;
 - b. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah;
 - c. Inspektorat; dan
 - d. Dinas Komunikasi dan Informatika.

Pasal 7

- (1) Pemerintah Daerah Menyelenggarakan loka karya, forum diskusi, dan kemitraan dengan berbagai *stakeholder* terkait untuk peningkatan tata kelola pengelolaan pengaduan pelayanan publik daerah;
- (2) Masyarakat dapat berpartisipasi dan memberikan masukan terkait pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik melalui kanal Pengaduan Pelayanan Publik, forum Perangkat Daerah dan Musrenbang.

BAB III
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN, JENIS PENGADUAN DAN
KATEGORI PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pelayanan Penanganan Pengaduan

Pasal 8

- (1) Setiap Kepala Perangkat Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan pengaduan atas Pelayanan Publik pada masing-masing satuan/unit kerja.
- (2) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap Perangkat Daerah Wajib:
 - a. menanggapi dan menindaklanjuti setiap pengaduan Pelayanan Publik yang diterima sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan;
 - b. menyediakan sarana dan prasarana pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. menyediakan petugas yang berkompeten dalam mengelola pengaduan Pelayanan Publik;
 - d. menyusun pengaduan dan mekanisme penanganan pengaduan Pelayanan Publik pada satuan/unit kerjanya; dan
 - e. mempublikasikan sarana pengaduan Pelayanan Publik.

Bagian Kedua
Jenis Pengaduan

Pasal 9

- (1) Jenis Pengaduan terdiri dari:
 - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan Standar Pelayanan Publik;
 - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. saran perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Penanganan Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b meliputi pengaduan yang terkait dengan:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme;
 - d. pelanggaran disiplin pegawai;
 - e. pelanggaran terhadap standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
 - f. permasalahan Pelayanan Publik dibidang sosial, infrastruktur, dan pembangunan; dan
 - g. permasalahan Pelayanan Publik lainnya yang merupakan kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan.

Bagian Ketiga
Kategori Pengaduan

Pasal 10

- a. administrasi kependudukan;
- b. agama;
- c. anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- d. bantuan dan kesejahteraan sosial;
- e. Bea dan Cukai;
- f. BUMD;
- g. BUMKam;
- h. dana kampung;
- i. Energi dan Sumber Daya Manusia;
- j. infrastruktur;
- k. kepegawaian;
- l. kesehatan;
- m. kesetaraan gender;
- n. ketenagakerjaan;
- o. ketertiban umum;
- p. koperasi usaha dan mikro;
- q. korupsi;
- r. lingkungan hidup;
- s. pelayanan air minum;
- t. pemerintahan desa;
- u. pelayanan masyarakat;
- v. pemberdayaan masyarakat;
- w. pemberdayaan perempuan;
- x. penanggulangan bencana;
- y. pendidikan;
- z. penyalahgunaan wewenang;
- aa. perdagangan, perindustrian, iklim usaha, dan investasi;
- bb. perekonomian;
- cc. perhubungan;
- dd. perizinan;
- ee. perlindungan anak;
- ff. permintaan informasi;
- gg. perpajakan;
- hh. pertanahan, perumahan, dan pemukiman;
- ii. pertanian;
- jj. peternakan;
- kk. pungutan liar;
- ll. reformasi birokrasi dan tata kelola;
- mm. sosial kemasyarakatan;
- nn. sosial informasi;
- oo. SP4N-LAPOR!;
- pp. tata ruang;
- qq. teknologi informasi dan komunikasi; dan
- rr. pengaduan lainnya.

BAB IV
HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

Pasal 11

Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik berhak :

- a. menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik kepada penyelenggara dan/atau pelaksana berupa pertanyaan, permohonan, informasi, keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas Pelayanan Publik yang diterima.
- b. memperoleh tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikan berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan.
- c. mengetahui proses dan/atau hasil dari penanganan pengaduan Pelayanan Publik yang telah disampaikannya.
- d. mendapatkan jaminan kerahasiaan identitas terkait laporan pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 12

Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik berkewajiban:

- a. mengisi data dan identitas yang jelas;
- b. menerangkan kronologi, tempat, dan waktu kejadian yang jelas pada isi laporan; dan
- c. melengkapi formulir pengaduan sesuai yang dibutuhkan aplikasi SP4N-LAPOR!.

BAB V
PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 13

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik yang bersifat kedaruratan dapat disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara melalui Layanan Siak Siaga 112, yang dapat diakses melalui jaringan telepon tetap atau jaringan seluler tanpa pulsa di Daerah.
- (2) Pengaduan Pelayanan Publik yang bersifat nonkedaruratan dapat disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara melalui SP4N-LAPOR! secara terintegritas yang bersumber melalui:
 - a. *website lapor.go.id* dan fitur lainnya yang tersedia di aplikasi SP4N-LAPOR!.
 - b. media Sosial *Instagram @diskominfosiak* dan media sosial *instagram* yang dikelola Perangkat Daerah;
 - c. media Sosial *Facebook @diskominfosiak* dan media sosial *facebook* yang dikelola Perangkat Daerah; dan
 - d. tatap muka/*Form* manual melalui sarana pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Siak atau Perangkat Daerah dan unit Pelayanan Publik yang telah terhubung.
- (3) Sarana pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah, Perangkat Daerah, dan Instansi terkait sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) huruf f paling sedikit memuat:
 - a. formulir pengaduan yang terdiri dari nama jelas masyarakat, nomor ponsel, alamat surel, dan isi pengaduan jelas;
 - b. kotak/loket pengaduan;
 - c. ruang penanganan pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - d. buku register pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.

- (4) Kotak/loket pengaduan dan ruang penanganan pengaduan Pelayanan Publik pada ayat (3) huruf b ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.
- (5) Pengaduan Pelayanan Publik melalui tatap muka/form manual sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d wajib diinput oleh petugas Perangkat Daerah melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

BAB VI SUMBER DAYA MANUSIA

Bagian Kesatu Tim Koordinasi

Pasal 14

- (1) Bupati menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas:
 - a. Pembina;
 - b. Pengarah;
 - c. Penanggung Jawab;
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - e. Pejabat Penghubung; dan
 - f. Pejabat Pelaksana.
- (3) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersekretariat di Dinas Komunikasi dan Informatika.

Pasal 15

- (1) Bupati menetapkan Pejabat Penghubung pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik pada masing-masing Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik.
- (2) Pejabat Penghubung menjadi wakil dari Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik dalam Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Pejabat Penghubung dari unsur Perangkat Daerah melekat pada Jabatan Sekretaris atau sejenisnya pada Sekretariat, Inspektorat, Badan, Dinas, Kantor, Satuan, Kecamatan, dan Rumah Sakit.
- (4) Pejabat Penghubung dari unsur unit pelayanan publik lainnya dapat terhubung dengan instansi lainnya seperti BUMN, BUMND, BUMDes, Perusahaan Swasta, Perguruan Tinggi, Sekolah, Kelompok Masyarakat, dan organisasi lainnya sesuai kebutuhan.
- (5) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 16

- (1) Setiap Kepala Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik menetapkan Pejabat Pelaksana.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pejabat/pegawai yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik serta sarana pengaduan pengaduan Pelayanan Publik yang disediakan dan memiliki integritas, kecakapan dalam penguasaan informasi, dan komunikasi serta pelayanan prima.
- (3) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas antara lain :
 - a. menerima pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat melalui sarana yang telah disediakan;

- b. melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima;
 - c. meneruskan pengaduan pelayanan publik kepada Pejabat Penghubung untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. melakukan koordinasi dengan bidang/unit terkait atas arahan Pejabat Penghubung tentang pengaduan;
 - e. mencatat hasil penyelesaian pengaduan pelayanan publik dan menyampaikannya kepada masyarakat yang bertindak sebagai pelapor;
 - f. menyusun laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik; dan
 - g. mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik kepada sekretariat pengaduan pelayanan publik baik secara periodik maupun insidentil apabila dibutuhkan.
- (4) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mendapatkan pelatihan dan peningkatan kapasitas yang penyelenggaraannya dibebankan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
 - (5) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipindah tugaskan dalam rentang waktu sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun sejak ditetapkannya.
 - (6) Bilamana terjadi pemindahtugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), maka petugas lama menyampaikan akses, akun, laporan, dan informasi serta riwayat pengaduan kepada Pejabat Pelaksana baru.

Bagian Kedua

Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan

Pasal 17

- (1) Bupati menetapkan Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan.
- (2) Tim Monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas:
 - a. Pengarah;
 - b. Penanggung Jawab;
 - c. Ketua;
 - d. Wakil Ketua;
 - e. Sekretaris;
 - f. Anggota;
 - g. Sekretariat.
- (3) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB VII

KODE ETIK

Pasal 18

Pejabat Penghubung dan Pejabat Pelaksana berkewajiban:

- a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proposional dan profesional;
- b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan dan Peraturan Perundang-Undangan;
- c. membangun etos kerja dan meningkatkan kinerja;
- d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
- e. tanggap, terbuka, jujur, netral, dan akurat serta tepat waktu dalam menangani pengaduan;
- f. menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual ke dalam sistem aplikasi SP4N-LAPOR!;
- g. melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;

- h. meminta data pendukung kepada pelapor apabila dibutuhkan;
- i. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan; dan
- j. dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pelapor, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

Pasal 19

Pejabat Penghubung dan Pejabat Pelaksana dilarang:

- a. menggunakan informasi/dokumen terkait pengaduan untuk kepentingan pribadi/golongan;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan layanan pengelolaan;
- c. menyampaikan informasi/dokumen terkait pengaduan atau pihak yang tidak berkepentingan;
- d. menghentikan proses pengaduan;
- e. menyebarkan identitas pelapor;
- f. menyebarkan informasi/dokumen; dan
- g. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

Pasal 20

Apabila terdapat pelanggaran etik pengelolaan pengaduan pelayanan publik, pimpinan instansi secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

BAB VIII PUBLIKASI

Pasal 21

Dinas selaku Sekretariat pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan publikasi kanal pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat melalui berbagai Media Informasi.

Pasal 22

Perangkat Daerah membantu publikasi kanal pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 kepada masyarakat dan organisasi yang menjadi mitra kerjanya.

BAB IX MEKANISME PELAYANAN

Pasal 23

Pemerintah Daerah dan Perangkat Daerah menetapkan Standar Operasional Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik berdasarkan klasifikasi dan sumber pengaduan.

Pasal 24

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Siak terdiri dari :

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. tanggapan awal;
- d distribusi; dan
- e. tindaklanjut.

Pasal 25

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf a diterima dan dicatat oleh Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan ke dalam Situs SP4N-LAPOR!.

Pasal 26

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf b oleh Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Siak.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan 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 dengan data pendukung 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 pelapor apabila diperlukan;
 - e. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - f. menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada Pejabat Penghubung atau tidak;
 - g. apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan meneruskan pengaduan kepada Pejabat Penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang berlaku;
 - h. apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan atau petugas di Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik;
 - i. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - j. apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan wajib meminta kelengkapan data kepada pelapor;
 - k. pelapor 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, Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan meneruskan pengaduan kepada admin nasional;
- m. pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! untuk ditindaklanjuti; dan
- n. melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa surat, tatap muka, *call center*, dan lain sebagainya ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 27

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf c berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh pelapor.
- (2) Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf d kepada Pejabat Penghubung.
- (3) Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.
- (4) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (5) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Unit kerja Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (6) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada admin instansi/organisasi.

Pasal 28

- (1) Tindaklanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf e dilakukan berdasarkan:
 - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Tindaklanjut dilakukan dengan cermat, tepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung, yakni:
 - a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja;
 - b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja; dan
 - c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam waktu 60 (enam puluh) hari kerja.

BAB X LAPORAN

Pasal 29

Tim Monitoring Isu Publik dan Pengelola Pengaduan berkewajiban menyusun laporan statistik pengaduan bulanan dan tahunan kepada Bupati.

Pasal 30

- (1) Setiap Perangkat Daerah berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan publik yang dikelolanya.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didokumentasikan di Perangkat Daerah.

BAB XI MONITORING, EVALUASI, DAN PENGAWASAN

Pasal 31

- (1) Inspektorat melakukan monitoring secara berkala terhadap perkembangan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik Perangkat Daerah.
- (2) Inspektorat bersama Dinas menyusun peringkat hasil penilaian data pengelolaan pengaduan pelayanan publik Perangkat Daerah setiap tahun.
- (3) Bupati memberikan penilaian kinerja atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Perangkat Daerah setiap tahun dan diumumkan kepada masyarakat.
- (4) Dinas selaku sekretariat pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan kajian dan analisa data atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (5) Dokumen hasil kajian dan analisa data sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dimanfaatkan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Perangkat Daerah sebagai bahan perencanaan kebijakan dan Pembangunan Daerah dalam rangka peningkatan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.

Pasal 32

- (1) Data pengaduan pelayanan publik di Perangkat Daerah dapat dijadikan acuan dan masukan perbaikan yang dapat difungsikan sebagai Musrenbang/Forum Perangkat Daerah berjalan di Perangkat Daerah.
- (2) Objek Pengaduan Pelayanan Publik yang seringkali muncul atau berulang dapat dijadikan prioritas pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.

Pasal 33

Inspektorat bersama Dinas bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas *output* penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:

- a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Perangkat Daerah dan unit Pelayanan Publik;
- 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 masing-masing instansi 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 Perangkat Daerah/Unit pelayanan publik sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan:
 1. Paling lambat 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;

2. Paling lambat 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
 3. Paling lambat 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
- f. apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, Pejabat Penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pelapor untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian.

BAB XII PEMBIAYAAN

Pasal 34

Segala biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah serta sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

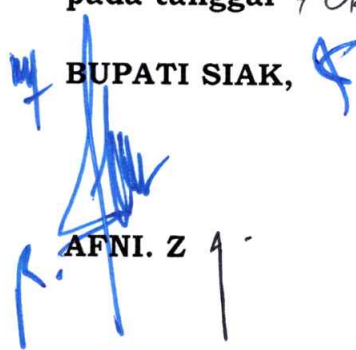
BAB XIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 35

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

**Ditetapkan di Siak Sri Indrapura
pada tanggal 7 Oktober 2025**


BUPATI SIAK,

AFNI. Z

**Diundangkan di Siak Sri Indrapura
pada tanggal 7 Oktober 2025**

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SIAK,


MAHADAR

BERITA DAERAH KABUPATEN SIAK TAHUN 2025 NOMOR 100