



BUPATI SUKAMARA
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

PERATURAN BUPATI SUKAMARA
NOMOR 30 TAHUN 2025

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI SUKAMARA NOMOR 43 TAHUN 2024
TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA

BUPATI SUKAMARA,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. bahwa pedoman pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukamara telah diatur dengan Peraturan Bupati Sukamara Nomor 43 Tahun 2024;
- c. bahwa guna optimalisasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan, perlu dilakukan penyesuaian dan perubahan terhadap Peraturan Bupati Sukamara Nomor 43 Tahun 2024;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sukamara Nomor 43 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukamara;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. 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 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 4, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 6856);
4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan 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);
7. 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);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sukamara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sukamara (Lembaran Daerah Kabupaten Sukamara Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sukamara Nomor 40), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sukamara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sukamara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sukamara Tahun 2019 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sukamara Nomor 67);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI SUKAMARA NOMOR 43 TAHUN 2024 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Sukamara Nomor 43 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan (Berita Daerah Kabupaten Sukamara Tahun 2024 Nomor 43), diubah sebagai berikut :

1. Ketentuan Pasal 1 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sukamara.
2. Bupati adalah Bupati Sukamara.
3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
4. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluasluasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sukamara.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Sukamara.
8. Inspektur Daerah adalah Inspektur Daerah Kabupaten Sukamara.
9. 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.
10. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.

11. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
12. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah dan Perangkat Desa.
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan.
14. Terlapor adalah orang atau pihak yang dilaporkan oleh Pengadu melalui pengelola pengaduan.
15. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
16. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di provinsi dan kabupaten/kota.
17. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
18. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sisten yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
19. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kementerian, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

20. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukamara.
21. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Sukamara yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian pengaduan.
22. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Sukamara yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan.
23. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
24. Hari adalah Hari kerja.

2. Diantara Pasal 11 dan Pasal 12 disisipkan 1 (satu) buah pasal yaitu Pasal 11A, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 11A

ASN memiliki kewajiban untuk melaporkan dugaan pelanggaran atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan, baik yang dilakukan oleh sesama ASN maupun oleh pihak lain yang terkait.

3. Diantara BAB V dan BAB VI disisipkan 1 (satu) BAB yaitu BAB VA dan disisipkan 2 (dua) buah pasal yaitu Pasal 45A dan Pasal 45B, sehingga berbunyi sebagai berikut:

BAB VA HAK DAN KEWAJIBAN TERLAPOR

Pasal 45A

- (1) Terlapor mempunyai hak sebagai berikut:
 - a. membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan mengajukan saksi dan alat bukti lain;
 - b. mendapatkan kesempatan untuk dapat memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
 - c. mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan pengadu dalam pemeriksaan; dan
 - d. mendapatkan surat keterangan yang menyatakan bahwa Pengaduan atas dirinya tidak terbukti.

- (2) Terlapor mempunyai kewajiban sebagai berikut:
- a. memberi keterangan dengan benar dan jujur;
 - b. bekerja secara kooperatif dengan tim pemeriksa; dan
 - c. memenuhi panggilan di setiap tahapan yang dilaksanakan dalam penanganan pengadaan.

Pasal II

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sukamara.

Ditetapkan di Sukamara
Pada tanggal 16 Juli 2025



Diundangkan di Sukamara
Pada tanggal 16 Juli 2025

Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUKAMARA,



BERITA DAERAH KABUPATEN SUKAMARA TAHUN 2025 NOMOR 30