



BUPATI TANAH LAUT

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN BUPATI TANAH LAUT
NOMOR 101 TAHUN 2023

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI TANAH LAUT
NOMOR 118 TAHUN 2020 TENTANG SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (LAPOR)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANAH LAUT,

- Menimbang : a. bahwa Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) belum memuat ketentuan mengenai jaminan perlindungan terhadap pelapor sehingga perlu dilakukan perubahan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756) dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. 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 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah 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 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
11. 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);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25);

MEMUTUSKAN:

MENETAPKAN : PERATURAN BUPATI TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI TANAH LAUT NOMOR 118 TAHUN 2020 TENTANG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (LAPOR).

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui

1. Ketentuan Pasal I ditambahkan 2 (dua) angka yakni angka 28 dan angka 29, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tanah Laut.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan 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 Dasar 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. Kepala Daerah yang selanjutnya disebut Bupati adalah Bupati Tanah Laut.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tanah Laut.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut.
7. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tanah Laut.
8. 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.
9. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Pimpinan Kementerian Lembaga dan Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.
10. Penanggung Jawab Pelayanan Publik adalah pimpinan kesekretariatan lembaga dan/atau pejabat yang langsung ditunjuk oleh pembina dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi 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.
12. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi 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.
13. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan,
 14. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
 15. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat LAPOR yang selanjutnya 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 bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
 16. Admin Nasional adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada Kementerian untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
 17. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kementerian/Lembagadan Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Penangguna Jawab untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
 18. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
 19. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan yang selanjutnya disebut 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.
 20. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
 21. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
 22. 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.
 23. Maladministrasi adalah perilaku 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 publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

24. 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 ataupun elektronik.
 25. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disebut Sistem adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna.
 26. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah serangkaian ketentuan tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.
 27. Proses Bisnis adalah merupakan sekumpulan pekerjaan atau aktivitas yang terstruktur dan saling berkaitan untuk menyelesaikan suatu masalah atau untuk menghasilkan produk ataupun layanan (untuk meraih sebuah tujuan tertentu).
 28. Ancaman adalah segala bentuk perbuatan yang menimbulkan akibat, baik langsung maupun tidak langsung sehingga Pelapor dan/atau Pengadu merasa takut atau dipaksa untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu hal yang berkenaan dengan pemberian informasinya dalam suatu pelayanan publik.
 29. Perlindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada Pelapor dan/atau Pengadu yang wajib dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara pelayanan atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.
2. Ketentuan Pasal 2 ditambahkan 1 (satu) huruf yakni huruf C, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk:

- a. mengatur sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara terpadu melalui mekanisme Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR);
 - b. memberikan Kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat; dan
 - c. memberikan perlindungan kepada Pelapor dan/atau Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
3. Diantara BAB III dan BAB IV disisipkan 1 (satu) BAB yakni BAB IIIA, sehingga berbunyi sebagai berikut:

BAB IIIA

JAMINAN DAN PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

4. Diantara ketentuan Pasal 4 dan Pasal 5 disisipkan 1 (satu) pasal yakni Pasal 4A, Sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 4A

Peraturan Bupati ini memberikan jaminan dan perlindungan terhadap Pelapor dan/atau Pengadu yaitu:

- a. Pelapor dan/atau pengadu mendapatkan jaminan tindak lanjut terhadap laporan ataupun aduan yang disampaikan;
- b. Pelaporan dan/atau Pengadu memperoleh perlindungan atas keamanan pribadi, Keluarga, dan harta bendanya, serta bebas dari Ancaman yang berkenaan dengan laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya; dan
- c. apabila terjadi ancaman ataupun gangguan keamanan terhadap pelapor dan/atau pengadu maka pelapor dan/atau pengadu dapat melaporkan hal tersebut kepada pihak penegak hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

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 Tanah Laut.

Ditetapkan di Pelaihari
pada tanggal

BUPATI TANAH LAUT,

H. SUKAMTA

Ditetapkan di Pelaihari
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT,

H. DAHNIAL KIFLI

BERITA DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT TAHUN 2023 NOMOR