



BUPATI KEPULAUAN SANGIHE
PROVINSI SULAWESI UTARA

KEPUTUSAN BUPATI KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR 106/555/ TAHUN 2025
TENTANG
PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BERBASIS *WHATSAPP* LAPOR BUPATI

BUPATI KEPULAUAN SANGIHE,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kepulauan Sangihe, maka perlu dilakukan pengelolaan layanan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berbasis *whatsapp*;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Whatsapp* Laport Bupati;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik *q.a.*
-

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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 6856);
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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2014 tentang Perubahan Nama Kabupaten Sangihe dan Talaud Menjadi Kabupaten Kepulauan Sangihe di Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5557);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
11. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe (Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe Tahun 2016 Nomor 5) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe (Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe Nomor 10);

MEMUTUSKAN:

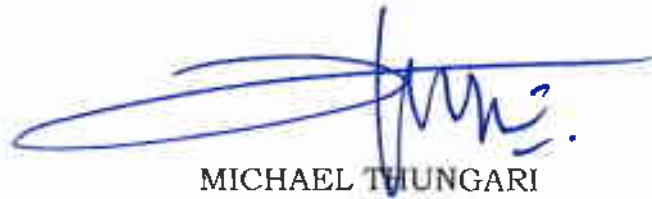
Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Whatsapp* Laport Bupati, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEDUA : Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana diktum KESATU menjadi pedoman dalam meningkatkan efektifitas penanganan pengaduan masyarakat di Kabupaten Kepulauan Sangihe. *J. H.*

- KETIGA : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe dan/atau sumber lain yang sah dan tidak mengikat.
- KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. 84

Ditetapkan di Tahuna
pada tanggal 23 April 2025

BUPATI KEPULAUAN SANGIHE,



MICHAEL TIUNGARI

LAMPIRAN

KEPUTUSAN BUPATI KEPULAUAN SANGIHE

NOMOR 106/555/TAHUN 2025

TENTANG

PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS *WHATSAPP*
LAPOR BUPATI

I. PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
WHATSAPP LAPOR BUPATI

I.1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahwa berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Menindaklanjuti kedua aturan ini, maka Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe menghadirkan sarana pengaduan layanan publik dan juga secara tidak langsung mendukung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Pengaduan masyarakat adalah bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Pemerintah Daerah. Pengaduan ini dapat berupa sumbang pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Beberapa fasilitas pengaduan yang biasanya digunakan oleh masyarakat diantaranya surat, faksimile, email, aplikasi atau datang langsung ke kantor yang bersangkutan. Pada prinsipnya dengan berbagai sarana pengaduan yang ada, setiap pengaduan harus dilengkapi dengan informasi yang jelas dan lengkap.

Tujuan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:


1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Pengaduan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah untuk mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan dalam pelayanan publik. 2

2. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan
Pengaduan dapat menjadi alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Daerah dan memastikan bahwa pengaduan ditangani secara transparan dan akuntabel.
3. Mencegah Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
Pengaduan dapat menjadi saluran bagi masyarakat untuk melaporkan tindakan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang terjadi di lingkungan Pemerintah Daerah.
4. Memperkuat partisipasi masyarakat
Pengaduan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan pemantauan kinerja Pemerintah Daerah.
5. Menjaga citra dan wibawa Pemerintah Daerah
Penanganan pengaduan yang baik dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Daerah.
6. Memperkuat fungsi pertanggungjawaban Pemerintah Daerah
Pengaduan membantu Pemerintah Daerah mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat.

Layanan pengaduan masyarakat secara umum memiliki fungsi:

1. Saluran komunikasi yang menyediakan saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan;
2. Alat kontrol yang membantu masyarakat mengawasi kinerja Pemerintah Daerah;
3. Pendorong perbaikan yang dapat memotivasi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerjanya.
4. Wujud partisipasi yang memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan pemantauan kinerja Pemerintah Daerah.

Oleh karena itu, sebagai salah satu bentuk upaya strategis yang menjamin keterlibatan masyarakat dalam pembangunan daerah, maka Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe penting untuk menyusun dokumen yang akan menjadi pedoman dalam penyelenggaraan tata kelola dan manajemen layanan pengaduan masyarakat berbasis *whatsapp* sebagai *platform* yang digunakan oleh layanan Lapor Bupati Sangihe. 

B. Maksud dan Tujuan

Keputusan ini dikeluarkan dengan maksud memberikan landasan dan pedoman dalam pelaksanaan proses tata kelola dan manajemen layanan pengaduan masyarakat berbasis *whatsapp* di Kabupaten Kepulauan Sangihe dengan nama aplikasi Lapor Bupati Sangihe. Tujuan ditetapkannya Keputusan ini adalah supaya tata kelola dan manajemen layanan pengaduan masyarakat berbasis *whatsapp* Lapor Bupati di Kabupaten Kepulauan Sangihe berjalan terarah, efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kepulauan Sangihe.

C. Prinsip

Prinsip yang melekat dalam keputusan ini:

1. Obyektif, kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan.
 2. Koordinatif, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
 3. Tidak diskriminatif, penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, gender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif.
 4. Efektif dan efisien, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
 5. Akuntabel, proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindaklanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku.
 6. Transparan, hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindaklanjutnya. *l*
-

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup keputusan ini terdiri dari:

1. Nama Layanan;
2. Saluran Layanan;
3. Prosedur penanganan;
4. Personil;
5. Monitoring dan evaluasi;
6. Sosialisasi.

I.2. TATA KELOLA LAYANAN

Tata kelola layanan pengaduan merupakan sistem yang mengatur bagaimana masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait layanan publik dan bagaimana Pemerintah Daerah menanggapi serta menyelesaikan pengaduan tersebut. Hal ini perlu dilakukan untuk memastikan pelayanan publik berjalan sesuai standar dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

A. Nama Layanan

Layanan pengaduan masyarakat diberi nama Lapor Bupati Sangihe.

B. Saluran Layanan

Kanal atau saluran penyampaian pengaduan masyarakat ini menggunakan *whatsapp* dengan nomor 08114711101.

C. Prosedur Penanganan

1. Adanya Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang jelas untuk penanganan pengaduan.
2. Mekanisme pengaduan yang sistematis dan transparan.
3. Jangka waktu penyelesaian yang jelas dan bisa dipantau.

D. Personil

Adanya pejabat yang bertanggungjawab dalam pengelolaan pengaduan serta pentingnya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia pengelola layanan pengaduan, dalam hal ini terkait dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah, maka pejabat teknis berasal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe.

E. Monitoring dan Evaluasi

Adanya sistem monitoring dan evaluasi untuk memastikan layanan pengaduan tetap berjalan maksimal serta adanya laporan berkala

sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan. Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala dalam aplikasi Lapor Bupati Sangihe untuk analisis data pengaduan yang ditangani oleh sistem.

F. Sosialisasi

Adanya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dan seluruh *stakeholder* mengenai prosedur layanan pengaduan. Kegiatan sosialisasi layanan pengaduan masyarakat dilakukan sejak tahapan awal *launching* aplikasi Lapor Bupati Sangihe serta dilakukan secara berkala untuk informasi statistik pengaduan yang ditangani oleh sistem.

I.3. PELAPORAN

Pelaporan kualitas layanan pengaduan masyarakat bertujuan untuk mengumpulkan dan menyajikan data serta informasi mengenai hasil pelaksanaan tata kelola layanan Lapor Bupati Sangihe selama periode tertentu. Pelaporan ini juga dapat menyajikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diterima. Pelaporan ini sangat berarti bagi Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan Lapor Bupati Sangihe di masa yang akan datang. Adapun manfaat pelaporan kualitas layanan pengaduan masyarakat adalah:

1. Peningkatan kualitas layanan, dimana data pengaduan digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik;
2. Inovasi pelayanan, dimana data pengaduan menjadi rujukan untuk membuat inovasi baru dalam pelayanan publik;
3. Perbaikan tata kelola, dimana pengaduan dapat membantu mengidentifikasi permasalahan dalam tata kelola Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe serta mendorong perbaikan kearah yang lebih baik;
4. Mencegah korupsi, dengan adanya layanan pengaduan masyarakat dapat membantu mencegah tindak pidana korupsi karena adanya transparansi;
5. Peningkatan kepercayaan masyarakat, sebab pelayanan pengaduan masyarakat yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe. 9

II. STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *WHATSAPP* LAPOR BUPATI

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;d. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintahan.
2	Nomor Layanan	08114711101 (<i>whatsapp</i>)
3	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Menyebutkan identitas diri berupa nama lengkap dan alamat lengkap;b. Menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara terperinci, menyertakan lokasi dan waktu kejadian serta dapat dilampirkan bukti dukung berupa dokumen/foto;c. Pengguna layanan pengaduan adalah masyarakat pengguna layanan publik Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Masyarakat membuat pengaduan pada <i>chat whatsapp</i> Laporan Bupati Sangihe;b. Pengaduan yang masuk dicatat dan dikelola oleh Administrator, setiap pelapor harus mengisi nama dan alamat lengkap;c. Administrator melakukan klasifikasi dan verifikasi pengaduan berdasarkan jenis aduan;

g

No	Komponen	Keterangan
		<p>d. Administrator menyalurkan pengaduan kepada unit kerja yang berwenang.</p> <p>e. Unit kerja melakukan verifikasi terhadap pengaduan yang masuk.</p> <p>f. Unit kerja menindaklanjuti pengaduan yang diterima.</p> <p>g. Penanganan pengaduan di unit kerja selesai, hasil tindaklanjut disampaikan kepada Administrator.</p> <p>h. Administrator menginformasikan tindaklanjut pengaduan kepada masyarakat.</p>
5	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Jenis aduan berupa permintaan informasi, ditindaklanjuti dalam waktu 1 - 2 hari sejak aduan diterima.</p> <p>b. Jenis aduan tidak berkadar pengawasan seperti penyampaian aspirasi, kritik dan saran untuk perbaikan layanan publik, ditindaklanjuti dalam waktu 1 - 2 minggu sejak aduan diterima.</p> <p>c. Jenis aduan berkadar pengawasan yang memerlukan pemeriksaan lapangan atau terindikasi adanya penyalahgunaan wewenang, ditindaklanjuti dalam waktu 1 - 2 bulan sejak aduan diterima.</p>
6	Biaya / Tarif	Penggunaan layanan tidak dipungut biaya
7	Produk Pelayanan	Tanggapan/tindaklanjut/penyelesaian atas pengaduan masyarakat
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana-prasarana pendukung proses layanan: kursi, komputer/laptop, printer, alat tulis kantor, telepon genggam.
9	Kompetensi Pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu memahami tupoksi Pemerintah Daerah serta prosedur penanganan pengaduan masyarakat.

No	Komponen	Keterangan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Inspektur Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe.
11	Jumlah Pelaksana	Pelaksana yang terlibat dalam pengelolaan layanan pengaduan minimal berjumlah 1 (satu) orang Administrator dan 2 (dua) orang pelaksana.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelapor/pengadu akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, kerahasiaan data, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja layanan pengaduan dilakukan oleh Bupati Kepulauan Sangihe secara berkala atau sesuai kebutuhan. Untuk evaluasi kinerja layanan teknis dilakukan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah.

2

III. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WHATSAPP LAPOR BUPATI SANGIHE

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN				MUTU BAKU			KET
		Masyarakat	Admin Kabupaten	Kepala PD/ Admin PD	Bidang/Seksi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuat pengaduan melalui Whatsapp dan media sosial Laport Bupati Sangihe					Aduan		Pencatatan, dokumentasi	
2	Menerima, memverifikasi, mengklasifikasi, mengklarifikasi aduan. Jika tidak memenuhi kelengkapan, aduan dikembalikan ke masyarakat, jika memenuhi syarat diteruskan ke Perangkat Daerah terkait					Identitas pengadu: Nama, Alamat, foto selfi dengan KTP Isi aduan jelas, lengkap dilengkapi foto kejadian	1 jam	Klarifikasi aduan	
3	Menerima, menelaah, memverifikasi, merespon aduan, memberi petunjuk					Aduan	1 jam	Pencatatan, dokumentasi	
4	Menelaah aduan, memperhatikan disposisi Pimpinan, menindaklanjuti aduan					Aduan	2 jam	Pencatatan, dokumentasi	
5	Menerima, menelaah konsep tindak lanjut jawaban aduan, jika tidak memenuhi jawaban dikembalikan untuk dilengkapi, jika memenuhi syarat diteruskan ke Admin Kabupaten					Konsep jawaban aduan	2 jam	Jawaban aduan (tindak lanjut)	
6	Menerima jawaban aduan dari Perangkat Daerah untuk diteruskan kepada masyarakat pembuat aduan					Jawaban aduan	1 jam	Jawaban aduan	
7	Menerima jawaban tindak lanjut aduan					Jawaban aduan		Dokumentasi jawaban aduan	

BUPATI KEPULAUAN SANGIHE,


MICHAEL THUNGARI