



## **BUPATI POLEWALI MANDAR PROVINSI SULAWESI BARAT**

KEPUTUSAN BUPATI POLEWALI MANDAR  
NOMOR 1008 TAHUN 2021

TENTANG

### **PROSES BISNIS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

- Menimbang : bahwa dalam rangka menjamin optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh Perangkat Daerah, Satuan kerja di dalam Perangkat Daerah dan Pemerintah Desa di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, diperlukan Proses Bisnis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, yang ditetapkan dengan Keputusan 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 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2005 tentang Perubahan Nama Kabupaten Polewali Mamasa Menjadi Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 160);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
10. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Daerah Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016 Nomor 12);
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Proses Bisnis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Proses Bisnis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, berfungsi sebagai berikut :
- a. sebagai diagram yang menggambarkan serangkaian proses, alur dan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar Perangkat Daerah, satuan-satuan kerja di dalam Perangkat Daerah dan termasuk Pemerintah Desa dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan
  - b. sebagai acuan bagi Perangkat Daerah, Satuan-satuan kerja di dalam Perangkat Daerah dan Pemerintah Desa dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- KETIGA : Para pemangku kepentingan dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu sebagai berikut :
- a. pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan;
  - b. pengelola Pengaduan Pemerintah Kabupaten adalah Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar;
  - c. perangkat Daerah dan Pemerintah Desa adalah Perangkat Daerah dan Pemerintah Desa di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;
  - d. pejabat Penghubung adalah Sekretaris Perangkat Daerah, Kepala Bagian/ Kepala Sub Bagian/ Kepala Seksi yang membidangi umum dan kepegawaian serta Sekretaris Pemerintah Desa yang dalam menjalankan sistem informasi pengelolaan pengaduan dapat dibantu oleh seorang admin unit pengelola pengaduan; dan
  - e. satuan Kerja/ Unit Kerja adalah satuan-satuan kerja termasuk unit-unit pelaksana teknis di dalam Perangkat Daerah.

- KEEMPAT : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar menggunakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Polewali  
pada tanggal 18 November 2021

**BUPATI POLEWALI MANDAR,**

**ttd**

**ANDI IBRAHIM MASDAR**

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
Polewali 18 November 2021

an. KEPALA BAGIAN HUKUM,  
Kasubag. Peraturan Perundang-



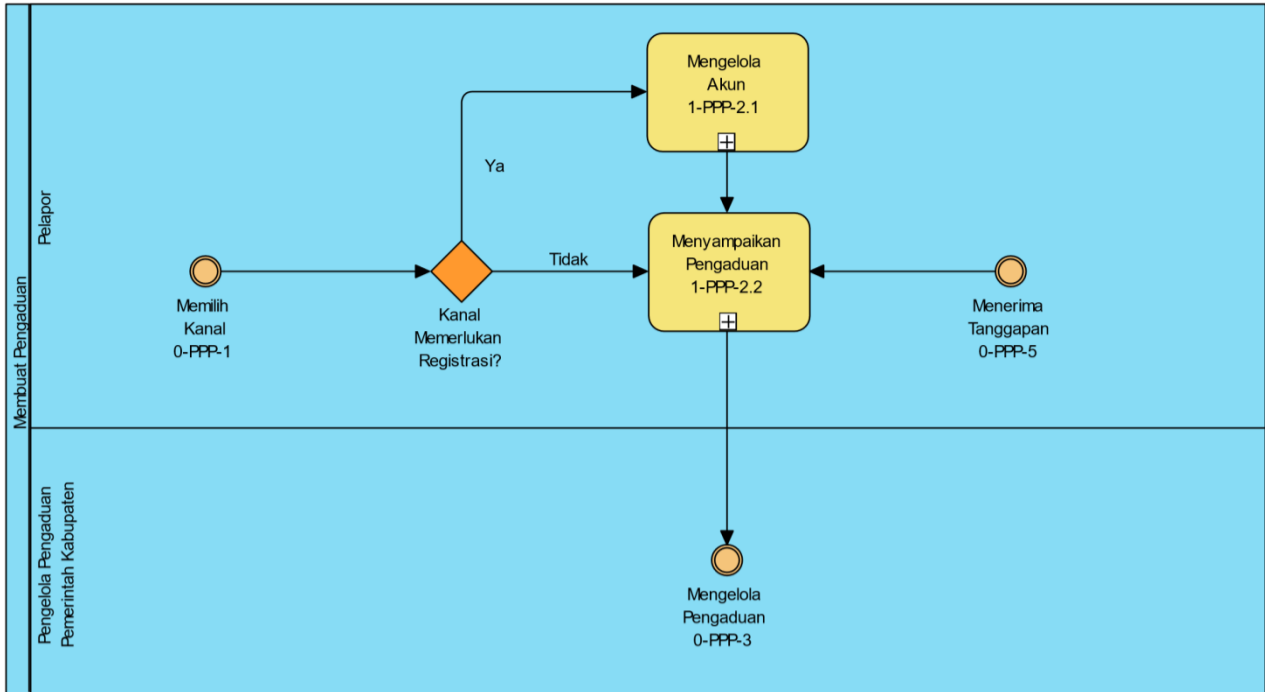
SERSA ALAM MAULANA, SH.,MH

Pangkat : Penata TK. I

NIP : 19820116 200803 1 001



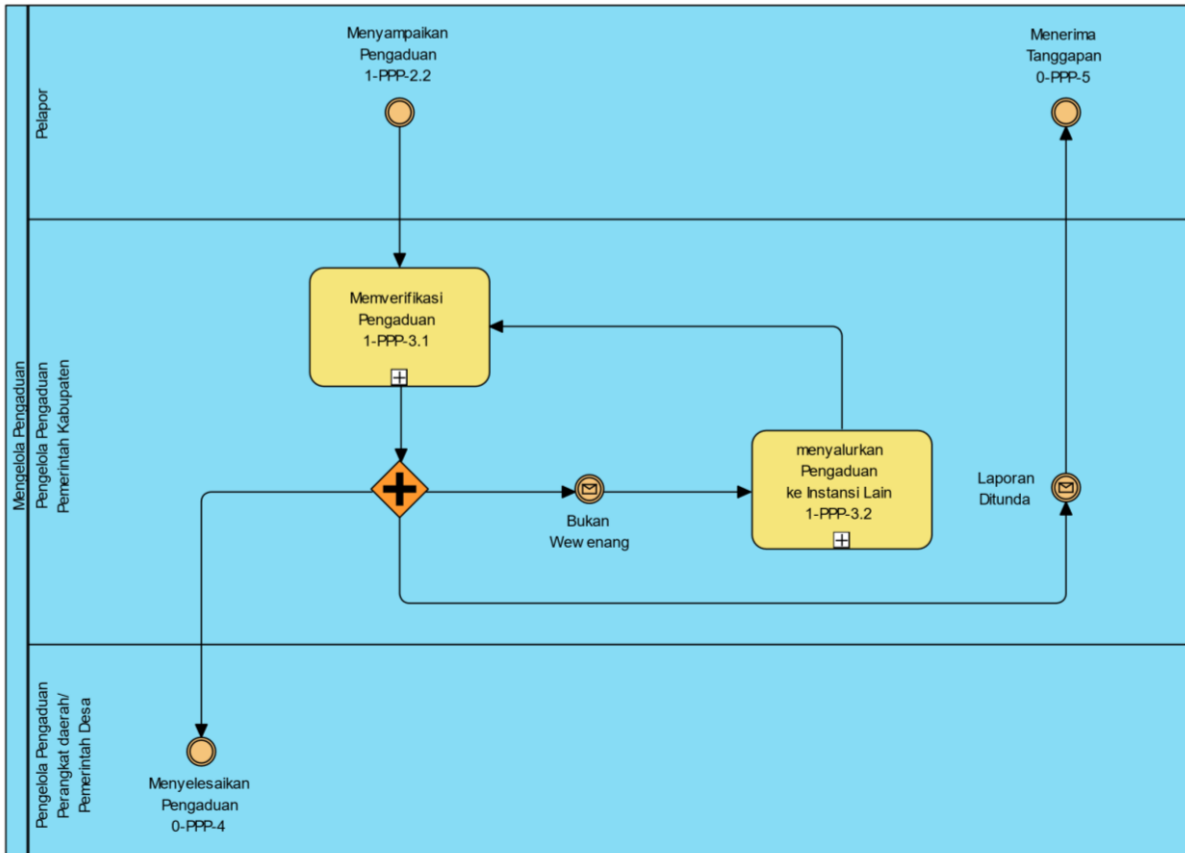
B. Proses Bisnis Level 1.2 - Membuat Pengaduan



Keterangan :

- 1-PPP-2.1 : Mengelola akun merupakan proses dimana Pelapor dapat membuka kanal, validasi akun, aktivasi akun, *request* lupa *password* sehingga Pelapor dapat membuat Pengaduan dalam layanan bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- 1-PPP-2.2 : Menyampaikan Pengaduan merupakan proses dimana Pelapor menginputkan data Pengaduan dengan menyertakan dokumen pendukung jika dianggap perlu dalam layanan bidang Pengaduan Pelayanan Publik

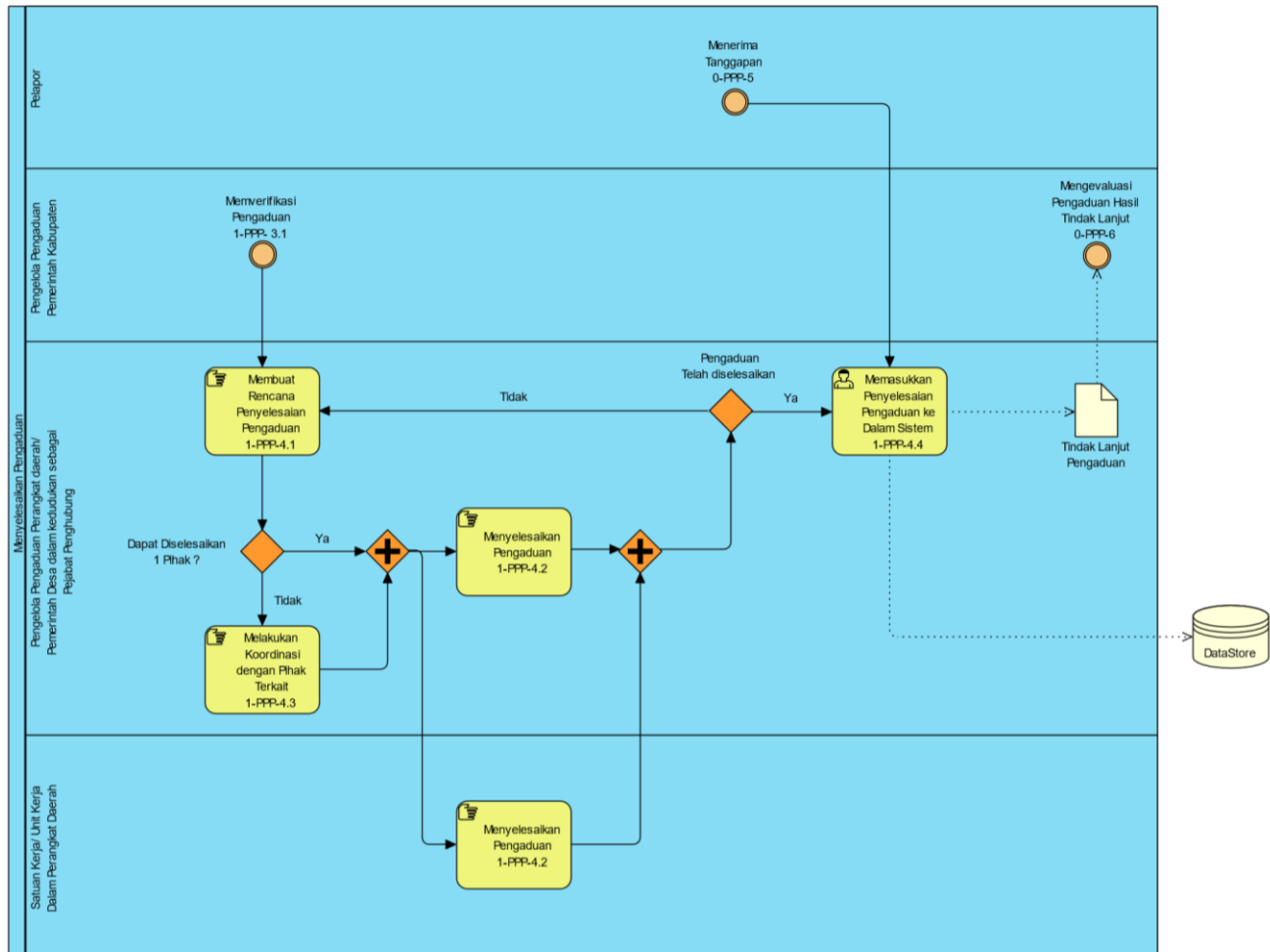
C. Proses Bisnis Level 1.3 - Mengelola Pengaduan



Keterangan:

- 1-PPP-3.1 : Memverifikasi Pengaduan merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik menerima Pengaduan, memeriksa kelengkapan dokumen, dapat melakukan penundaan dokumen, menganalisis substansi Pengaduan, hingga menyeleksi prioritas penyelesaian Pengaduan.
- 1-PPP-3.2 : Menyalurkan Pengaduan ke instansi lain merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dapat mengembalikan Pengaduan yang bukan wewenang dengan mengisi formulir penyaluran Pengaduan terlebih dahulu.

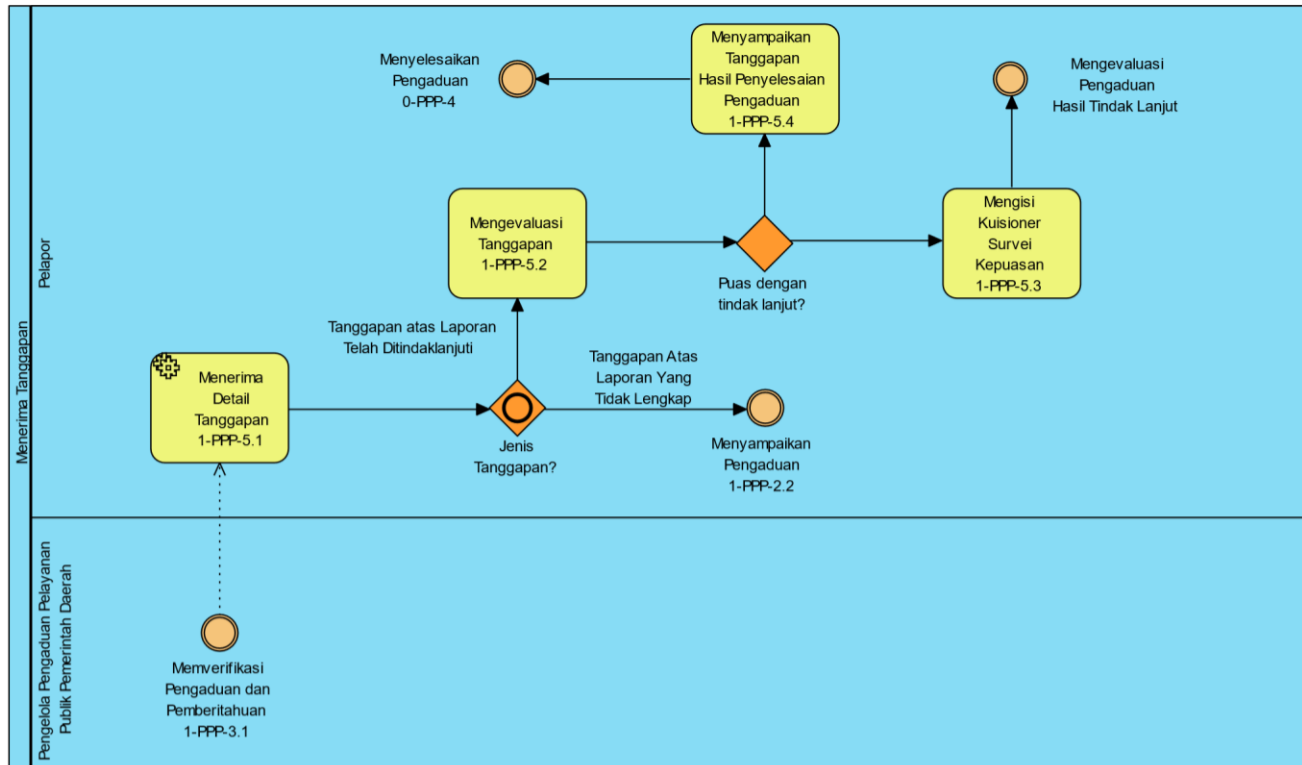
D. Proses Bisnis Level 1.4 - Menyelesaikan Pengaduan



Keterangan :

- 1-PPP-4.1 : Membuat rencana penyelesaian Pengaduan merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik menerima Pengaduan dan menganalisis rencana penyelesaian Pengaduan.
- 1-PPP-4.2 : Menyelesaikan Substansi Pengaduan merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik memproses rencana penyelesaian Pengaduan hingga Pengaduannya selesai.
- 1-PPP-4.3 : Melakukan koordinasi dengan pihak terkait merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik harus berkoordinasi dengan pihak terkait karena substansi Pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh satu pihak saja.
- 1-PPP-4.4 : Memasukkan hasil penyelesaian Pengaduan ke dalam sistem merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik menginputkan hasil penyelesaian Pengaduan masyarakat dan menerima tanggapan atas hasil tindak lanjut di dalam layanan bidang pengelolaan bidang layanan public

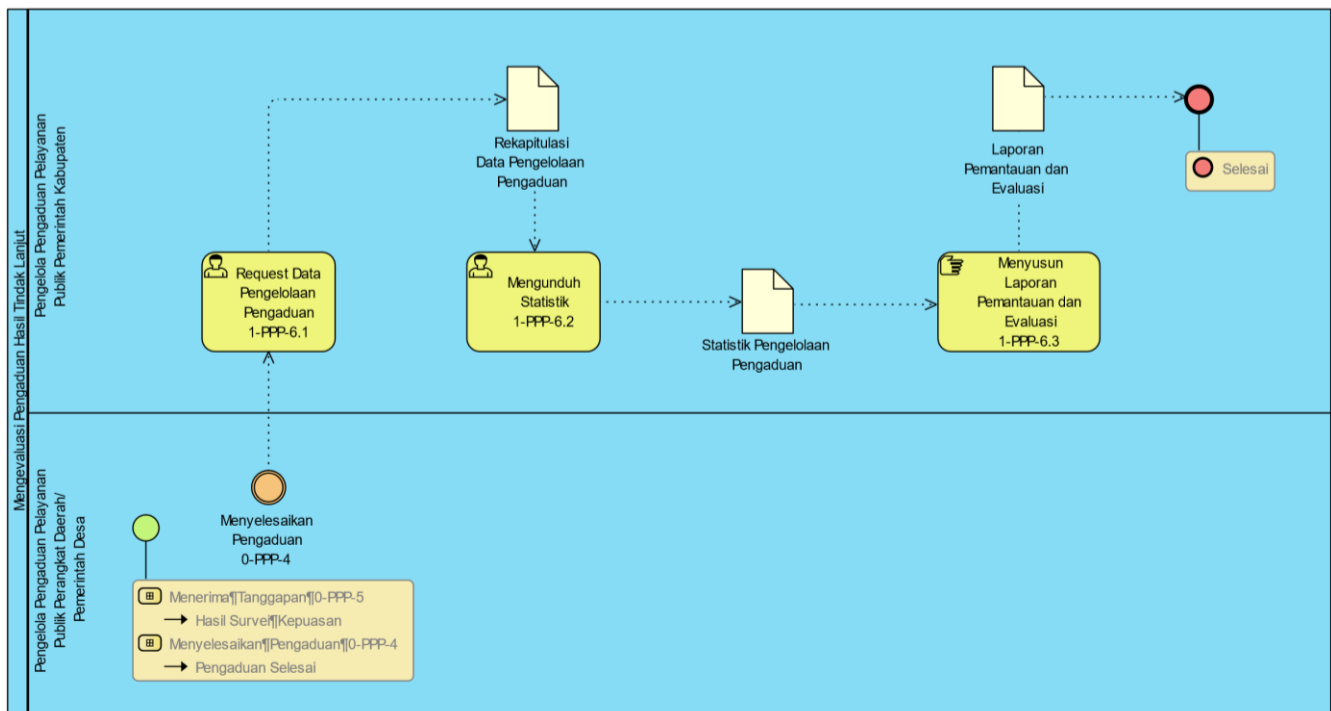
E. Proses Bisnis Level 1.5 - Menerima Tanggapan



Keterangan :

- 1-PPP-5.1 : Menerima detail tanggapan merupakan proses dimana Pelapor dapat memberikan tanggapan yang berupa Pengaduan ditunda maupun Pengaduan telah ditindaklanjuti.
- 1-PPP-5.2 : Mengevaluasi tanggapan merupakan proses dimana Pelapor melakukan telaahan atau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan yang telah dilakukan oleh unit kerja.
- 1-PPP-5.3 : Mengisi kuesioner survei kepuasan merupakan proses dimana Pelapor mengisi kuesioner survei kepuasan setelah Pelapor puas dengan hasil tindak lanjut yang diberikan.
- 1-PPP-5.3 : Menyampaikan tanggapan atas hasil penyelesaian Pengaduan, Pelapor menjelaskan ketidakpuasan atas tindak lanjut yang telah disampaikan oleh unit kerja ke dalam system.

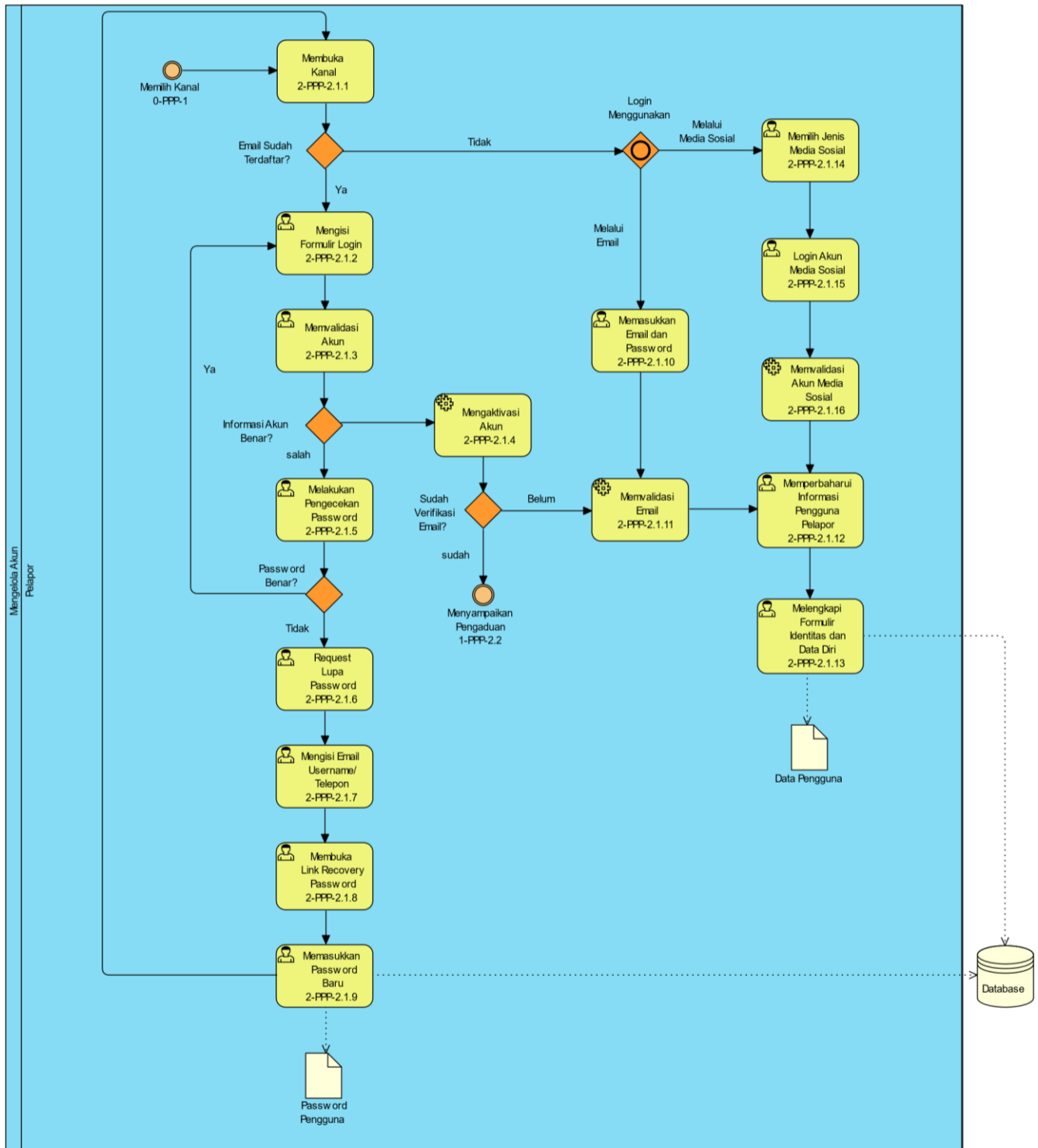
F. Proses Bisnis Level 1.6 - Mengevaluasi Pengaduan Hasil Tindak Lanjut



Keterangan :

- 1-PPP-6.1 : Melakukan *request* data Pengelolaan Pengaduan yaitu Pengelola Pengaduan meminta data Pengelolaan Pengaduan yang telah dikelola oleh unit kerja.
- 1-PPP-6.1 : Mengunduh statistik yaitu Pengelola Pengaduan mengambil data Pengelolaan Pengaduan yang telah dikelola oleh unit kerja.
- 1-PPP-6.1 : Menyusun laporan pemantauan dan evaluasi merupakan proses pembuatan Pengaduan mengenai hasil Pengelolaan Pengaduan oleh unit kerja sebagai bahan untuk melakukan evaluasi dan pemantauan kinerja Pejabat Penghubung pada unit kerja dalam mengelola Pengaduan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

G. Proses Bisnis Level 2.1.1 - Mengelola Akun



Keterangan :

- 2-PPP-2.1.1 : Memilih kanal yaitu Pelapor membuka dan masuk ke dalam kanal pilihan untuk dapat membuat Pengaduan
- 2-PPP-2.1.2 : Mengisi formulir *login* merupakan proses yang dilakukan oleh Pelapor apabila memiliki *email* yang sudah terdaftar.



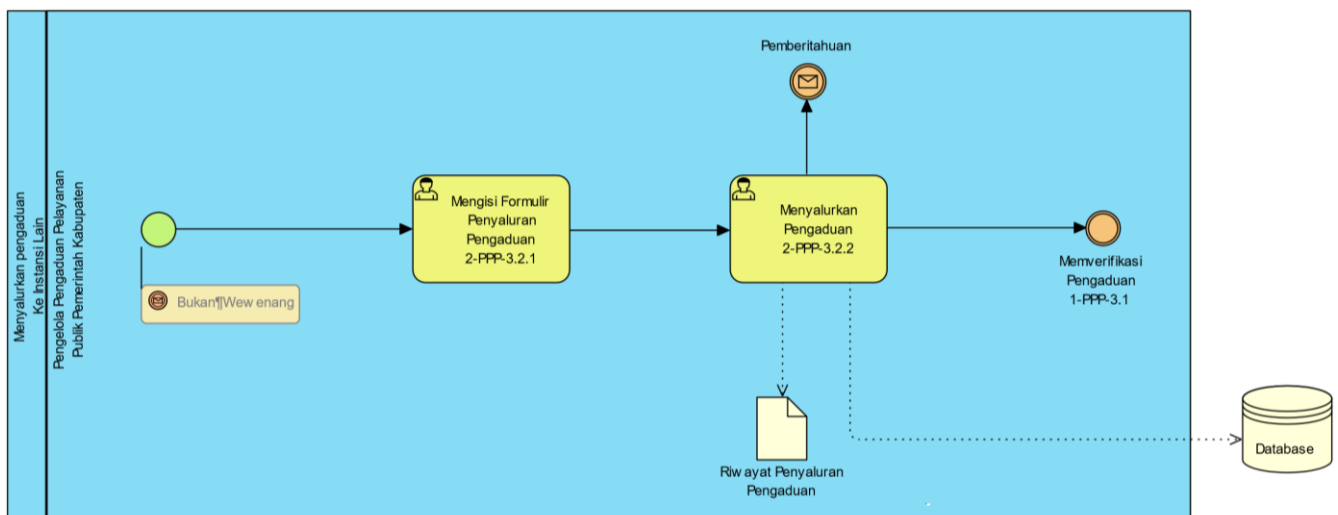
- 2-PPP-2.1.3 : Memvalidasi akun merupakan proses yang dilakukan oleh sistem terkait validitas data yang dimasukkan oleh Pelapor ketika mengisi formulir registrasi
- 2-PPP-2.1.4 : Mengaktivasi akun merupakan proses dimana Pelapor mendapat *email link* aktivasi agar dapat melakukan Pengaduan.
- 2-PPP-2.1.5 : Melakukan pengecekan *password* merupakan proses dimana sistem melakukan cek atas akun pengguna berdasarkan *email* dan *password*.
- 2-PPP-2.1.6 : Melakukan *request* lupa *password* merupakan proses apabila Pelapor lupa *password* akun yang telah dimiliki.
- 2-PPP-2.1.7 : Mengisi *email/username/telepon* merupakan proses yang dilakukan Pelapor untuk mendapatkan *link recovery password*.
- 2-PPP-2.1.8 : Membuka *link recovery password* merupakan proses yang dilakukan oleh Pelapor pada pemberitahuan *email* Pelapor.
- 2-PPP-2.1.9 : Memasukkan *password* baru merupakan proses yang dilakukan oleh Pelapor pada *link recovery password*.
- 2-PPP-2.1.10 : Memasukkan alamat *email* dan *password* merupakan proses yang dilakukan oleh Pelapor pada formulir registrasi.
- 2-PPP-2.1.11 : Memvalidasi *email* merupakan proses yang dilakukan oleh sistem atas data yang telah dimasukkan oleh Pelapor pada formulir registrasi.
- 2-PPP-2.1.12 : Memperbarui informasi pengguna Pelapor merupakan proses dimana Pelapor ingin melakukan pembaharuan data pengguna dalam layanan bidang pengelolaan bidang layanan publik.
- 2-PPP-2.1.13 : Melengkapi formulir identitas dan data diri merupakan proses dimana Pelapor melengkapi data diri di formulir informasi pengguna Pelapor layanan bidang pengelolaan bidang layanan publik.
- 2-PPP-2.1.14 : Memilih jenis media sosial merupakan proses dimana Pelapor memilih kanal media sosial mana yang akan digunakan untuk melakukan Pengaduan.
- 2-PPP-2.1.15 : Melakukan *login* akun media sosial merupakan proses dimana Pelapor masuk ke dalam media sosial yang dipilih untuk melakukan Pengaduan.
- 2-PPP-2.1.16 : Memvalidasi akun media sosial merupakan proses dimana sistem media sosial memvalidasi akun yang terdiri dari *email* dan *password* dari Pelapor.





- 2-PPP-3.1.5 : Menyeleksi prioritas penyelesaian Pengaduan merupakan proses seleksi Pengaduan yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan apabila Pengaduan tidak berkadar pengawasan. Adapun prosesnya yaitu menentukan apakah Pengaduan bersifat prioritas untuk segera mendapat tindak lanjut atau tidak. Selain itu, pada proses ini juga dilakukan proses pemilihan unit kerja terdisposisi dan mendisposisikan Pengaduan tersebut.
- 2-PPP-3.1.6 : Melakukan klarifikasi kepada terlapor merupakan proses klarifikasi Pengaduan yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan kepada terlapor apabila Pengaduan berkadar pengawasan.
- 2-PPP-3.1.7 : Menganalisis hasil verifikasi dan klarifikasi merupakan proses yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan yang prosesnya yaitu menganalisis apakah Pengaduan bisa ditindaklanjuti atau tidak.
- 2-PPP-3.1.8 : Mengarsipkan Pengaduan merupakan proses yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan apabila Pengaduan tidak bisa ditindaklanjuti.
- 2-PPP-3.1.9 : Menunda Pengaduan merupakan proses yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan apabila data Pengaduan tidak lengkap.

J. Proses Bisnis Level 2.3.2 - Menyalurkan Pengaduan ke Instansi Lain



Keterangan :

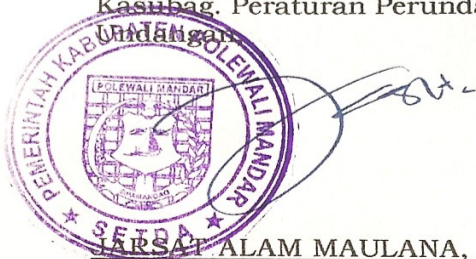
- 2-PPP-3.2.1 : Mengisi formulir penyaluran Pengaduan merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik mengisi formulir untuk mengembalikan Pengaduan agar diteruskan kepada instansi yang Berwenang
- 2-PPP-3.2.2 : Menyalurkan Pengaduan merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dapat mengembalikan Pengaduan yang bukan wewenang dengan mengisi formulir penyaluran Pengaduan.

**BUPATI POLEWALI MANDAR,**

**ttd**

**ANDI IBRAHIM MASDAR**

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
 Polewali 18 November 2021  
 an. KEPALA BAGIAN HUKUM,  
 Kasubag. Peraturan Perundang-



**ARSAT ALAM MAULANA, SH.,MH**  
 Pangkat : Penata TK. I  
 NIP : 19820116 200803 1 001