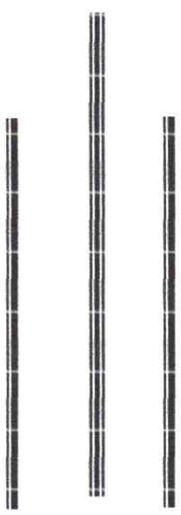
BERITA DAERAH
KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2026 NOMOR 8

PERATURAN BUPATI KAMPAR
NOMOR 8 TAHUN 2026

TENTANG

PENYELENGGARAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN PADA PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH DI KABUPATEN KAMPAR



BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KAMPAR
TAHUN 2026

SALINAN

BUPATI KAMPAR
PROVINSI RIAU

PERATURAN BUPATI KAMPAR

NOMOR 8 TAHUN 2026

TENTANG

PENYELENGGARAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN PADA PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH DI KABUPATEN KAMPAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KAMPAR,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik maka perlu diselenggarakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Kampar melalui penguatan partisipasi masyarakat;

b. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik serta terbebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme;

c. bahwa pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan;

d. bahwa pengaturan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kampar perlu disesuaikan dengan perkembangan keadaan dan peraturan perundang-undangan;

e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik dan Pengaduan Berkadar Pengawasan pada Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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 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);

8. 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 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
10. 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);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);

13. 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 Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PENYELENGGARAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN PADA PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kampar.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar.
3. Bupati adalah Bupati Kampar.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kampar.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

6. 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.
7. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Kampar.
8. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik 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.
10. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
12. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
13. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan publik.

14. 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 serta Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia.
15. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah instansi pemerintah yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan intern di lingkungan Pemerintah Daerah.
16. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai Pegawai ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
17. 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 Pemerintah Daerah.
18. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk, baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
19. 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.

20. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapan yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
21. Whistleblowing System adalah sistem pelaporan pelanggaran yang memungkinkan Whistleblower untuk melaporkan adanya dugaan penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Pegawai ASN di lingkungan Pemerintahan Daerah.
22. Whistleblower adalah seseorang yang melaporkan perbuatan yang berindikasi penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh pejabat/pegawai di lingkungan Pemerintah Daerah menggunakan Whistleblowing System.
23. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
24. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme.
25. 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 atau elektronik.
26. 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 atau elektronik.

27. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan baik secara lisan, tertulis, SMS, media cetak, media elektronik, maupun media lainnya untuk memudahkan pengadu maupun pengelola pengaduan di dalam penanganan pengaduan.
28. Media Sosial adalah media online yang mendukung interaksi sosial dan media sosial menggunakan teknologi berbasis Website yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif.
29. Situs web (website) adalah sebuah sistem informasi dimana bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain dipersentasikan dalam bentuk hypertext dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut browser.
30. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, dan/atau menye barkan Informasi Elektronik.
31. Teknologi Informasi Komunikasi adalah teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi.
32. Hari adalah hari kerja.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dan panduan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik di Daerah dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan :

a. penyelenggara Pelayanan Publik dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik;

b. penyelenggara Pelayanan Publik memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
c. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pengaduan masyarakat;
d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
e. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik; dan
f. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :
a. pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan pengaduan berkadar pengawasan;
b. sarana penanganan pengaduan;
c. tata kerja pengelola pengaduan;
d. pelaporan, pemantauan dan evaluasi; dan
e. pembiayaan.

BAB II

PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN

Pasal 5

(1) Dalam rangka menindaklanjuti pengaduan masyarakat, Bupati membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Pengaduan Berkadar Pengawasan pada penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang disebut dengan tim pengelola Pengaduan Berkadar Pengawasan.
(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
    a. Penyalahgunaan jabatan/wewenang;
    b. pelanggaran administratif;
    c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
    d. pelanggaran disiplin pegawai.
(3) Susunan keanggotaan Tim Pengelola Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :

a. Pembina/pengarah;
b. penanggung jawab;
c. pengawas/ Aparat Pengawasan Intern Pemerintah;
d. ketua;
e. sekretaris;
f. anggota;
g. administrator;
h. pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah; dan
i. admin Perangkat Daerah.

(4) Tim pengelola Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 6

Dalam pelaksanaan tugas tim pengelola pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 memiliki kode etik, sebagai berikut :

a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
c. peduli, teliti dan cermat;
d. bersikap ramah dan bersahabat;
e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun atas pelayanan yang telah diberikan; dan
g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

BAB III

SARANA PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 7

(1) Pengelola pengaduan berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

(2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) agar memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

(3) Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa :

a. tempat/ruangan;
b. kotak Pengaduan;
c. formulir pengaduan dan alat tulis; dan
d. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK);

Pasal 8

Pemerintah Daerah menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, meliputi :

a. SMS 1708;
b. Website (www.lapor.go.id);
c. media Sosial yang terhubung pada aplikasi sistem pengaduan; dan
d. media sosial lainnya, dapat dilanjutkan ke dalam aplikasi sistem pengaduan;

BAB IV

TATA KERJA PENGELOLA PENGADUAN

Bagian Kesatu

Penerimaan Pengaduan

Pasal 9

(1) Laporan pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui :

a. lisan atau pengaduan secara langsung kepada penyelenggara;
b. SMS/ Short Message Service ke nomor pengaduan 1708 dengan format KAMPAR (spasi) ADUAN;
c. situs web/Website https://Kampar.lapor.go.id;
d. facebook : Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;

e. kanal pengaduan instansi yang dapat diintegrasikan ke dalam https://lapor.go.id; dan
f. pengaduan melalui surat dapat di entry ke dalam https://lapor.go.id oleh penyelenggara;

(2) Laporan pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui penyelenggara, dengan ketentuan :
a. pengelola menerima pengadu ditempat penyelenggara;
b. identitas pengadu dijamin kerahasiaannya;
c. pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
d. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan;
e. apabila substansi pengaduan diluar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada pengadu;
f. pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang- kurangnya identitasi pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan; dan
g. apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/ atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.

Bagian Kedua

Telaah Awal dan Klasifikasi Pengaduan

Pasal 10

(1) Pada saat pengaduan diterima, Pengelola pengaduan melakukan penelaahan awal laporan yaitu mengklasifikasikan laporan, menunda (pending) laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, menyimpan (arsip) jika laporan tidak perlu diteruskan.

(2) Laporan yang termasuk dalam kategori Pengaduan ditelaah untuk melihat kelengkapan dengan kriteria:
   a. identitas pengadu yang terdiri atas nama, alamat lengkap dan nomor kontak yang dapat dihubungi;
   b. uraian keluhan atas pelayanan; dan tempa tempat, waktu penyampaian tempat, waktu penyampaian.
   c. jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan, dan laporan dinyatakan dalam status tertunda (pending).

(3) Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan maka pengaduan dapat langsung diarsipkan.

(4) Laporan dan pengaduan yang disampaikan antara lain meliputi hal sebagai berikut :
   a. laporan berupa apresiasi, aspirasi, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik;
   b. laporan bukan berupa pengaduan dan merupakan permintaan Informasi dan keluhan;
   c. laporan yang bersifat pengaduan, antara lain terdiri dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah Daerah; dan
   d. laporan bersifat pengaduan yang ditujukan kepada lembaga yang memiliki kewenangan khusus, jenis laporan ini memenuhi syarat untuk digolongkan sebagai pengaduan dan dilaporkan kepada lembaga yang berwenang.

Bagian Ketiga
Penyaluran dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pasal 11

(1) Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh pengelola pengaduan, maka pengaduan dapat disalurkan kepada Unit Kerja terlapor.

(2) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Pengelola Pengaduan harus disalurkan kepada pejabat penghubung pada Unit Kerja yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari terhitung sejak pengaduan diterima.

(3) Dalam hal terjadi kekeliruan dalam penyaluran pengaduan, maka penyelenggara layanan publik dapat mengembalikan aduan tersebut kepada Pengelola Pengaduan untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat.

(4) Penyaluran pengaduan dapat dilakukan kelebih dari satu penyelenggara layanan, dalam hal demikian penyelenggara layanan yang terkait, akan menerima semua pemberitahuan dari sistem terkait proses dan status.

(5) Pengelola pengaduan menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada Pelapor, segera setelah Pengelola menerima informasi status pengaduan dari Unit Kerja Penyelenggara.

(6) Pengelola pengaduan bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan.

(7) Respon dan informasi status pengaduan dianjurkan untuk disusun sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengaduan dan pengaduan.

Bagian Keempat
Penyelesaian Laporan Pengaduan
Pasal 12

(1) Penyelenggara pengaduan bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan.

(2) Penyelesaian atau solusi yang diambil mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap Unit Kerja penerima pengaduan untuk memperoleh keterangan, bukti fisik, bukti dokumen atau bukti lainnya mengenai kebenaran suatu laporan.

(3) Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/ atau rencana perbaikan pelayanan.

(4) Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja penyelenggara layanan.

(5) Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan.

(6) Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.

(7) Penyelesaian pengaduan kepada pengadu dilakukan dengan cermat, cepat dengan berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni:

a. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan;

b. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; dan

c. 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan.

(8) Pengelola pengaduan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui SP4N, apabila pengadu menyatakan puas atas hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pengelola dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke instansi yang membidangi pengawasan/APIP (Aparat Pengawasan Intern Pemerintah).

Bagian Kelima

Penyelesaian Pengaduan Melibatkan Lebih Dari 1 (satu) Perangkat Daerah atau Unit Kerja

Pasal 13

(1) Pengelola pengaduan dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah atau Unit Kerja lain dalam menyelesaikan pengaduan apabila substansi pengaduan memerlukan arahan dan jawaban dari Perangkat Daerah atau Unit Kerja lain.

(2) Dalam hal menjawab pengaduan, pengelola pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan.

(3) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

(4) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas antara lain sebagai fasilitator penyelesaian pengaduan yang membutuhkan jawaban dan tanggapan lebih dari 1 (satu) Perangkat Daerah atau Unit Kerja.

(5) Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari seluruh Kepala Perangkat Daerah, Kepala Unit Kerja dan Kepala BUMD di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Bagian Keenam

Pedoman Perilaku Pengelola Pengaduan

Pasal 14

(1) Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan berintegritas, cepat, sederhana dan memberikan penyelesaian ketika menyampaikan aspirasi, permintaan informasi, keluhan dan pengaduan.

(2) Dalam memberikan layanan pengaduan Pengelola pengaduan wajib berprilaku:

a. empati, hormat dan santun;
b. tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
c. cepat, tepat, terbuka, adil dan tidak diskriminatif;
d. transparan dalam memberikan penjelasan;
e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi; dan
f. memperhatikan pengadu dari kelompok rentan dan pengadu dengan berkebutuhan khusus.

(3) Pengelola Pengaduan dilarang menggunakan fasilitas, sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok.

(4) Pengelola Pengaduan tidak diperbolehkan memungut biaya dan menerima imbalan dari pengadu dalam bentuk apapun pada saat melaksanakan tugasnya.

BAB V
PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI
Bagian Kesatu
Pelaporan
Pasal 15

(1) Tim Pengelola Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Bupati.

(2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

Bagian Kedua
Pemantauan dan Evaluasi
Pasal 16

(1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan mengenai jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.

(2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola Pengaduan dan Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VI

PEMBIAYAAN

Pasal 17

Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan bersumber dari :

a. APBD; dan

b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bangkinang
pada tanggal 22 April 2026
BUPATI KAMPAR,

ttd

AHMAD YUZAR

Diundangkan di Bangkinang
pada tanggal 22 April 2026
Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KAMPAR,

ttd

ARDI MARDIANSYAH

BERITA DAERAH KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2026 NOMOR 8

KEPALA BAGIAN HUKUM

SUSILAWATI, SH.,MH
Pembina
Nip. 19800206 200605 2 002