KEBIJAKAN PRIVASI LAPORBUP KABUPATEN KEBUMEN

Versi 1.0 — Pembaruan terakhir: 24 November 2026

I. KETENTUAN UMUM

MOHON BACA SELURUH KEBIJAKAN PRIVASI INI DENGAN CERMAT SEBELUM MENGGUNAKAN FITUR DAN/ATAU LAYANAN PADA WEBSITE LAPORBUP KABUPATEN KEBUMEN.

Kebijakan Privasi ini menjelaskan hubungan antara pengguna ("**Pengguna**") dan Pemerintah Kabupaten Kebumen selaku Penyelenggara Sistem Elektronik LAPORBUP, yaitu layanan pengaduan masyarakat berbasis website yang dapat diakses melalui https://laporbup.kebumenkab.go.id/v2/. Kebijakan ini mengatur bagaimana Data Pribadi Pengguna dikumpulkan, digunakan, disimpan, diungkapkan, dan dilindungi.

Kebijakan Privasi ini merupakan bagian dari Syarat dan Ketentuan LaporBup. Dengan menyampaikan aduan atau menggunakan fitur lain pada LaporBup, Pengguna dianggap telah membaca, memahami, dan menyetujui Kebijakan Privasi ini.

Apabila Pengguna tidak setuju terhadap sebagian atau seluruh isi Kebijakan Privasi ini, Pengguna dipersilakan untuk tidak menggunakan LaporBup. Pengguna tetap dapat menyampaikan aspirasi melalui kanal resmi Pemerintah Kabupaten Kebumen lainnya.

Kebijakan Privasi ini disusun dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain Undang-Undang tentang Pelindungan Data Pribadi, Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta peraturan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

II. DEFINISI

Kata atau istilah berikut dalam Kebijakan Privasi ini memiliki arti sebagai berikut, kecuali konteks pemakaiannya menentukan lain:

"LaporBup" adalah platform pengaduan masyarakat milik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam bentuk website, termasuk kanal pendukungnya seperti WhatsApp resmi LaporBup, yang digunakan untuk:

- menerima laporan, keluhan, dan aspirasi masyarakat;
- meneruskan dan menindaklanjuti aduan kepada perangkat daerah atau instansi yang berwenang;
- menyampaikan perkembangan dan hasil penanganan aduan, serta informasi statistik pengaduan kepada masyarakat.

"Pengguna" adalah setiap orang yang mengakses atau menggunakan LaporBup, termasuk pelapor dan pengunjung website.

"Pengelola" adalah Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui perangkat daerah yang ditugaskan mengelola LaporBup, termasuk admin dan petugas penanganan aduan pada perangkat daerah terkait.

"Data Pribadi" adalah setiap data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi, baik secara tersendiri maupun dikombinasikan dengan informasi lain, termasuk nama, nomor WhatsApp, alamat e-mail, data lokasi, foto, serta informasi lain yang diberikan Pengguna dalam aduan.

"Aduan Publik" adalah aduan yang dapat dilihat oleh semua orang di website LaporBup.

"Aduan Private" adalah aduan yang hanya dapat dilihat oleh Pengelola dan petugas yang berwenang menanganinya.

III. CARA KERJA LAYANAN

1. Pengguna menyampaikan aduan dengan mengisi formulir pada website LaporBup, atau melalui kanal WhatsApp resmi LaporBup.
2. Pengguna dapat memilih jenis aduan, yaitu Aduan Publik atau Aduan Private.
3. Pengguna dapat memilih untuk melampirkan titik lokasi. Apabila Pengguna memilih "Ya", browser akan meminta izin akses lokasi dan titik lokasi digunakan untuk membantu petugas menemukan dan menangani lokasi kejadian secara tepat. Pengguna dapat menolak izin tersebut atau memilih "Tidak".
4. Pengguna dapat melampirkan foto dan tautan video sebagai bukti pendukung. Pengelola hanya mengakses berkas yang dipilih sendiri oleh Pengguna.
5. Setelah aduan dikirim, Pengguna memperoleh nomor aduan yang dapat digunakan untuk melacak status penanganan melalui fitur Lacak.
6. Pengguna dianggap menyetujui pemrosesan Data Pribadi yang ia berikan pada saat menekan tombol Kirim Aduan atau tombol lain yang serupa.

IV. INFORMASI YANG DIKUMPULKAN

LaporBup mengumpulkan Data Pribadi sebagai berikut:

1. **Data yang diberikan langsung oleh Pengguna** pada formulir aduan, yaitu nama lengkap, nomor WhatsApp, alamat e-mail (jika diisi), judul dan isi aduan, lokasi kejadian, jenis aduan (Publik atau Private), serta kategori atau aduan infrastruktur apabila relevan.
2. **Lampiran** berupa foto (maksimal 3 foto, format JPG/PNG/WebP, maksimal 2 MB per berkas, dan dapat dikompres otomatis oleh sistem) dan tautan video (misalnya Google Drive atau YouTube) yang Pengguna cantumkan. Pengguna perlu memastikan lampiran tidak memuat data pribadi orang lain yang tidak perlu, seperti wajah, nomor kendaraan, atau dokumen identitas.
3. **Data lokasi** berupa koordinat titik lokasi, apabila Pengguna memilih melampirkan titik lokasi dan memberikan izin pada browser.
4. **Data komunikasi**, yaitu pesan dan nomor pengirim apabila Pengguna menyampaikan aduan atau berkomunikasi melalui WhatsApp resmi LaporBup, serta tanggapan atau pertanyaan lanjutan dari petugas.
5. **Data teknis dan penggunaan** yang terekam otomatis saat Pengguna mengakses website, termasuk alamat IP, jenis perangkat dan browser, halaman yang dikunjungi, waktu akses, dan data log sistem. Data ini juga digunakan untuk menghitung statistik pengunjung website.
6. **Pengaturan aksesibilitas** yang dipilih Pengguna pada website (misalnya ukuran teks dan mode kontras) yang dapat disimpan pada browser Pengguna agar tampilan tetap sesuai preferensi.
7. **Data dari sumber lain**, apabila diperlukan untuk menindaklanjuti aduan, berupa informasi dari perangkat daerah atau instansi pemerintah yang berwenang, sepanjang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

LaporBup tidak meminta Nomor Induk Kependudukan (NIK), kata sandi akun, maupun data keuangan pada formulir aduan. Pengguna dihimbau tidak mencantumkan data tersebut dalam isi aduan.

V. PENYIMPANAN DAN KEAMANAN DATA PRIBADI

1. Data Pribadi Pengguna disimpan pada server dan infrastruktur yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen dan berlokasi di wilayah Republik Indonesia.

2. Pengelola menerapkan langkah pengamanan teknis dan organisasi yang wajar untuk melindungi Data Pribadi dari akses, pengungkapan, perubahan, atau penghapusan yang tidak sah, termasuk pembatasan hak akses petugas sesuai kewenangannya dan pencatatan aktivitas sistem.
3. Akses ke data identitas pelapor dan Aduan Private hanya diberikan kepada admin dan petugas yang berwenang menangani aduan.
4. Dalam hal terjadi kegagalan pelindungan Data Pribadi, Pengelola akan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pengguna yang terdampak dan kepada pihak berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

VI. PENGGUNAAN DATA PRIBADI

Pengelola menggunakan Data Pribadi untuk tujuan berikut:

1. Menerima, mencatat, memverifikasi, mengklasifikasikan, dan meneruskan aduan kepada perangkat daerah atau instansi yang berwenang.
2. Menindaklanjuti aduan, menghubungi pelapor untuk meminta klarifikasi atau data tambahan, dan menyampaikan perkembangan serta hasil penanganan.
3. Menggunakan data lokasi untuk mengidentifikasi lokasi kejadian, khususnya pada aduan infrastruktur dan lingkungan.
4. Menyusun statistik dan evaluasi layanan, seperti jumlah aduan, kategori, wilayah, dan waktu penyelesaian, dalam bentuk yang tidak mengidentifikasi pelapor.
5. Menampilkan informasi Aduan Publik kepada masyarakat sebagai bentuk transparansi pelayanan publik, sebagaimana diatur pada Bagian VIII.
6. Menjaga keamanan, kinerja, dan kelancaran website, serta mencegah penyalahgunaan, termasuk aduan palsu, spam, dan serangan siber.
7. Memenuhi kewajiban hukum dan permintaan yang sah dari pihak berwenang.

Data Pribadi tidak digunakan untuk tujuan komersial, periklanan, ataupun diperjualbelikan.

VII. PENGUNGKAPAN DATA PRIBADI

Data Pribadi Pengguna tidak akan dikirim atau disebarluaskan kepada pihak lain tanpa persetujuan Pengguna, kecuali:

1. Perangkat daerah, instansi, atau pihak yang ditunjuk Pemerintah Kabupaten Kebumen yang berwenang menangani aduan, sebatas yang diperlukan untuk penanganan aduan tersebut.

2. Permintaan yang sah dari aparat penegak hukum atau lembaga berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Penyedia layanan teknis yang membantu operasional LaporBup (misalnya layanan pesan WhatsApp) berdasarkan perjanjian yang mewajibkan pelindungan data.
4. Pelaksanaan kewajiban keterbukaan informasi publik, dengan tetap memperhatikan pengecualian informasi yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan.

VIII. ADUAN PUBLIK DAN ADUAN PRIVATE

1. Pada **Aduan Publik**, judul, isi aduan, kategori, perangkat daerah tujuan, tanggal, status penanganan, lampiran foto, serta tanggapan petugas dapat dilihat oleh semua orang di website LaporBup.
2. Pada Aduan Publik, nomor WhatsApp dan alamat e-mail pelapor tidak ditampilkan, dan nama pelapor disamarkan atau tidak ditampilkan. Pengelola berhak menyamarkan atau menyunting bagian isi aduan yang memuat data pribadi, ujaran kebencian, atau informasi yang dilarang peraturan perundang-undangan.
3. **Aduan Private** hanya dapat dilihat oleh Pengelola dan petugas yang berwenang menanganinya.
4. Pengguna bertanggung jawab atas informasi yang ia tulis pada isi aduan. Informasi yang Pengguna tulis sendiri pada Aduan Publik, termasuk data pribadi pihak lain, dapat terlihat oleh publik. Untuk aduan yang bersifat sensitif atau menyangkut data pribadi, Pengguna disarankan memilih Aduan Private.
5. Pengelola dapat mengubah aduan dari Publik menjadi Private apabila ditemukan muatan yang berpotensi melanggar hukum atau merugikan pihak lain.

IX. RETENSI DAN PENGHAPUSAN DATA PRIBADI

1. Data Pribadi disimpan selama diperlukan untuk penanganan aduan, pertanggungjawaban pelayanan publik, dan pengarsipan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk ketentuan kearsipan.
2. Setelah masa simpan berakhir, Data Pribadi dihapus atau dianonimkan.
3. Pengguna dapat mengajukan permintaan penghapusan atau penyamaran Data Pribadi, termasuk penarikan aduan dari tampilan publik, melalui kanal pada Bagian XIV. Permintaan dapat ditolak atau dibatasi apabila data masih diperlukan untuk penanganan aduan yang sedang berjalan, kepentingan penegakan hukum, atau kewajiban pengarsipan menurut peraturan perundang-undangan.

4. Penghapusan data dapat berakibat Pengguna tidak dapat lagi melacak riwayat aduan yang bersangkutan.

X. HAK PENGGUNA

Sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, Pengguna sebagai pemilik Data Pribadi berhak untuk:

1. Memperoleh informasi tentang kejelasan identitas, dasar kepentingan hukum, tujuan penggunaan Data Pribadi, dan akuntabilitas pihak yang meminta data.
2. Meminta akses dan salinan Data Pribadi miliknya yang berada pada LaporBup.
3. Meminta pembetulan atau pembaruan Data Pribadi yang tidak akurat atau tidak lengkap.
4. Meminta penghapusan, pemusnahan, atau penghentian pemrosesan Data Pribadi, dengan memperhatikan pengecualian pada Bagian IX.
5. Menarik kembali persetujuan pemrosesan Data Pribadi yang telah diberikan.
6. Menolak keputusan yang hanya didasarkan pada pemrosesan otomatis yang berdampak signifikan bagi Pengguna.
7. Mengajukan keberatan, pertanyaan, atau pengaduan terkait pemrosesan Data Pribadinya.
8. Mencabut izin akses lokasi pada browser atau perangkat kapan saja melalui pengaturan browser atau perangkat Pengguna.

Permintaan pelaksanaan hak disampaikan melalui kanal pada Bagian XIV, dengan menyertakan nomor aduan dan informasi yang dapat membuktikan bahwa Pengguna adalah pelapor yang bersangkutan.

X-A. COOKIE DAN TEKNOLOGI SERUPA

Website LaporBup dapat menggunakan cookie atau penyimpanan lokal pada browser untuk menjaga fungsi website, menyimpan preferensi aksesibilitas, dan menghitung statistik kunjungan. Pengguna dapat mengatur atau menghapus cookie melalui pengaturan browser. Menonaktifkan cookie dapat memengaruhi sebagian fungsi website.

XI. TAUTAN KE SITUS PIHAK KETIGA

1. LaporBup dapat memuat tautan menuju situs, aplikasi, atau layanan milik pihak ketiga, termasuk WhatsApp, media sosial Pemerintah Kabupaten Kebumen, serta layanan penyimpanan atau platform video yang digunakan Pengguna untuk melampirkan video.
2. Pengelola tidak mengendalikan dan tidak bertanggung jawab atas kebijakan privasi maupun konten situs atau layanan pihak ketiga tersebut. Penggunaannya menjadi tanggung jawab Pengguna.
3. Pengguna disarankan membaca kebijakan privasi pada situs atau layanan pihak ketiga sebelum menggunakannya.
4. Apabila Pengguna melampirkan tautan video, Pengguna bertanggung jawab mengatur hak akses tautan tersebut agar dapat dibuka oleh petugas penanganan aduan.

XII. PERUBAHAN ATAS KEBIJAKAN PRIVASI INI

Kebijakan Privasi ini dapat diubah atau diperbarui dari waktu ke waktu untuk menyesuaikan dengan perkembangan layanan dan peraturan perundang-undangan. Perubahan akan diumumkan melalui website LaporBup dan/atau kanal resmi lainnya dengan mencantumkan tanggal pembaruan. Dengan tetap menggunakan LaporBup setelah perubahan diumumkan, Pengguna dianggap telah membaca, memahami, dan menyetujui Kebijakan Privasi yang telah diperbarui.

XIII. PENGAKUAN DAN PERSETUJUAN

1. Pengguna menyatakan bahwa Data Pribadi yang disampaikan kepada LaporBup adalah data milik sendiri yang benar, akurat, dan mutakhir, atau data pihak lain yang disampaikan dengan sepengetahuan dan seizin pihak yang bersangkutan, kecuali bila penyampaian data tersebut memang diperlukan untuk kepentingan aduan dan tidak bertentangan dengan hukum.
2. Pengguna dilarang menggunakan LaporBup untuk menyampaikan informasi palsu, fitnah, ujaran kebencian, konten yang melanggar hukum, atau data pribadi pihak lain yang tidak relevan dengan aduan. Pengelola berhak menolak, menyunting, atau menghapus aduan yang melanggar ketentuan tersebut.
3. Pengelola akan menjaga Data Pribadi sesuai dengan Kebijakan Privasi ini dan peraturan perundang-undangan. Pengelola tidak bertanggung jawab atas data yang diungkapkan sendiri oleh Pengguna kepada publik, misalnya melalui isi Aduan Publik.

4. Apabila Pengguna berusia di bawah 18 tahun, Pengguna menyatakan telah memperoleh persetujuan dari orang tua atau wali. Pemrosesan Data Pribadi anak dilakukan dengan memperhatikan kepentingan terbaik bagi anak.
5. Dengan mengirimkan aduan, Pengguna mengakui telah membaca dan memahami Kebijakan Privasi ini, dan memberikan persetujuan kepada Pengelola untuk mengumpulkan, menggunakan, menyimpan, meneruskan kepada perangkat daerah yang berwenang, dan mengolah Data Pribadi Pengguna sesuai dengan Kebijakan Privasi ini dan peraturan perundang-undangan ("Persetujuan Pemilik Data Pribadi").

XIV. PEMBERITAHUAN DAN KONTAK

1. Apabila Pengguna menemukan celah keamanan pada LaporBup, Pengguna diminta segera melaporkannya secara tertulis kepada Pengelola dan tidak mempublikasikan atau memanfaatkannya untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.
2. Pengguna dapat menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau permohonan pelaksanaan hak terkait Data Pribadi melalui:
    - E-mail: kominfo@kebumenkab.go.id
    - WhatsApp resmi LaporBup: 0811-2634-556
    - Pengelola: Dinas Komunikasi dan Informatika, Pemerintah Kabupaten Kebumen
3. Pengelola dapat melakukan verifikasi identitas Pengguna sebelum memproses permintaan terkait Data Pribadi, dan berhak menolak permintaan yang identitas pemohonnya tidak dapat diverifikasi.
4. Apabila terdapat penambahan, pengurangan, atau perubahan kanal pengaduan, Pengelola akan menginformasikannya melalui website LaporBup atau saluran resmi lainnya.

SAYA TELAH MEMBACA DAN MEMAHAMI SELURUH KEBIJAKAN PRIVASI INI SERTA KONSEKUENSINYA, DAN DENGAN INI MENERIMA SETIAP HAK, KEWAJIBAN, DAN KETENTUAN YANG DIATUR DALAM KEBIJAKAN PRIVASI INI. PERNYATAAN INI DIANGGAP SEBAGAI PERSETUJUAN PEMILIK DATA PRIBADI.

Versi 1.0 — Pembaruan terakhir: 24/11/2026