



WALI KOTA LUBUKLINGGAU  
PROVINSI SUMATERA SELATAN  
PERATURAN WALI KOTA LUBUKLINGGAU  
NOMOR 35 TAHUN 2020  
TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN  
PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA LUBUKLINGGAU,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat;
  - b. bahwa sesuai ketentuan pasal 37 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengatur pedoman pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan *Online* rakyat dengan Peraturan Wali Kota;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Lubuklinggau;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lubuklinggau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4114);
  2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4846 );

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
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 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 Nomor 5679);
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 Tahun 2012 Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan 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).

12. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2016 Nomor 7) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2019 Nomor 5);
13. Peraturan Wali Kota Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Lubuklinggau (Berita Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2016 Nomor 51);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini, yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Lubuklinggau.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Lubuklinggau sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Kota yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Lubuklinggau.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Kota
6. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat *Online* Rakyat yang selanjutnya di singkat LAPOR sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Kota, berbasis teknologi informasi untuk pengawasan pembangunan.
7. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah

integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

8. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. Pengelola pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
10. 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 oleh penyelenggara.
11. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk, baik orang perseorangan, Kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
12. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
13. Standar pelayanan adalah tolak 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.
14. Tim Pengelola LAPOR adalah Tim Admin, Pembina dan Pejabat Penghubung yang telah dibentuk Wali Kota.
15. Tim Admin adalah Aparatur yang ditugaskan untuk mengatur lalu lintas informasi pengaduan lingkup Pemerintah Kota.
16. Tim Pembina adalah Aparatur yang melakukan pembinaan terhadap sistem dan prosedur serta tata kerja dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

17. Tim Pejabat Penghubung adalah aparatur yang ditunjuk oleh masing-masing PD dalam mengatur sistem LAPOR pada PD terkait.

## Pasal 2

- (1) Pedoman pengelolaan LAPOR di Lingkungan Pemerintah Kota dimaksudkan sebagai acuan bagi semua PD dan BUMD dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk :
  - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;
  - b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
  - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik; dan
  - d. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.
- (3) Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi pengaturan mengenai prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi LAPOR di Lingkungan Pemerintah Kota.

## BAB II

### HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENGELOLA

## Pasal 3

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan PD dan BUMD yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh PD dan BUMD.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, pengelola wajib :
  - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan;
  - b. mensosialisasikan prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;

- d. menyalurkan pengaduan kepada PD dan BUMD yang berwenang;
- e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
- f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

### BAB III SARANA PENGADUAN

#### Pasal 4

- (1) Pemerintah Kota menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui LAPOR.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan.

#### Pasal 5

Pemerintah Kota menyediakan media untuk pengaduan, meliputi :

- a. *call-center*;
- b. *email*;
- c. sms melalui nomor 1708;
- d. media sosial;
- e. *website* ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id));
- f. aplikasi pada *Mobile Apps*; dan
- g. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan LAPOR.

### BAB IV PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR

#### Pasal 6

- (1) Wali Kota membentuk Tim Admin, Pembina dan Pejabat Penghubung sebagai Pengelola Pengaduan melalui LAPOR.
- (2) Tim Pejabat Penghubung LAPOR yang dimaksud pada ayat (1) adalah Sekretaris atau aparatur yang ditunjuk oleh PD dan BUMD masing-masing.

#### Pasal 7

Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 berpedoman pada prinsip :

- a. independen;

- b. non diskriminasi;
- c. tidak memihak; dan
- d. tidak memungut biaya.

#### Pasal 8

Ketentuan mengenai pedoman pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

### BAB V PROSEDUR PENANGANAN LAPOR

#### Pasal 9

- (1) PD dan BUMD dapat memiliki sarana pengaduan non *online* seperti kotak pengaduan dan pengaduan langsung.
- (2) Setiap pengaduan yang diperoleh melalui sarana yang dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan *input* data ke sistem LAPOR.
- (3) PD dan BUMD wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- (4) Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (5) Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui sistem LAPOR.

### BAB VI PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI

#### Pasal 10

- (1) Tim Pengelola LAPOR wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan LAPOR kepada Wali Kota secara tertulis melalui Inspektur Kota Lubuklinggau.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

Pasal 11

- (1) Wali Kota 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 untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Lubuklinggau.

Ditetapkan di Lubuklinggau  
Pada tanggal, 30 September 2020

WALI KOTA LUBUKLINGGAU.

  
H. S.N. PRANA PUTRA SOHE

Diundangkan di Lubuklinggau  
pada tanggal, 30 September 2020  
SEKRETARIS DAERAH KOTA LUBUKLINGGAU

  
H.A. RAHMAN SANI,

BERITA DAERAH KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2020 NOMOR ....35.....