



WALIKOTA AMBON
PROVINSI MALUKU

PERATURAN WALIKOTA AMBON
NOMOR 49 TAHUN 2018

TENTANG

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

WALIKOTA AMBON,

- 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 Walikota;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Lingkungan Pemerintah Kota Ambon;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 Tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 23 Tahun 1957 Tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Tahun 1957 Nomor 80) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1645);

2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman. (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 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1955 tentang Pembentukan Kota Ambon sebagai Daerah Yang Berhak Mengatur dan Mengurus Rumah Tangganya Sendiri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 809);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Ambon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3137);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
15. 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);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 154);
17. Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Ambon (Lembaran Daerah Kota Ambon Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Ambon Nomor 321);
18. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kota Ambon (Berita Daerah Kota Ambon Tahun 2016 Nomor 38);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA AMBON.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Ambon.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Ambon.
4. Sekretaris Kota adalah Sekretaris Kota Ambon
5. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian yang selanjutnya disingkat Dinas adalah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon.
6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah.
8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Kota Ambon berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
9. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional selanjutnya disingkat SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

10. *Short Message System* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
11. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
12. 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.
13. 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.
14. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
15. 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.
16. 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.
17. Pengelola LAPOR adalah Administrator dan Pejabat Penghubung yang telah dibentuk oleh Walikota Ambon.
18. Administrator adalah Aparatur yang ditugaskan untuk mengatur lalu lintas Informasi pengaduan lingkup Pemerintah Kota Ambon.
19. Pejabat Penghubung adalah aparatur yang ditunjuk oleh masing-masing Perangkat Daerah dalam mengatur sistem LAPOR pada Perangkat Daerah terkait.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Asas-asas dalam penanganan pengaduan terdiri dari :

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

BAB III
PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Hak Pengadu Dan Kewajiban Pengelola

Pasal 3

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan OPD dan/atau BUMD yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh OPD dan/atau 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 OPD/BUMD yang berwenang.
- e. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
- f. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Bagian Kedua
Sarana Pengaduan

Pasal 4

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

Pasal 5

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

- a. Call Center;
- b. Email;
- c. Media Sosial;
- d. SMS 1708;
- e. Website (www.lapor.go.id); dan
- f. SMS Pengaduan 08114706999.

Bagian Ketiga

Pengelola

Pasal 6

- (1) Walikota membentuk Administrator dan Pejabat Penghubung melalui LAPOR.
- (2) Pejabat Penghubung LAPOR yang dimaksud pada ayat (1) adalah aparatur yang ditunjuk oleh perangkat daerahnya masing-masing.

Pasal 7

Dalam melaksanakan tugasnya, Pengelola sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

Bagian Keempat
Prosedur Penanganan LAPOR

Pasal 8

- (1) OPD dan/atau BUMD Penyelenggara Pelayanan dapat memiliki sarana pengaduan non on_line seperti kotak pengaduan dan pengaduan langsung.
- (2) Setiap pengaduan yang diperoleh melalui sarana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan *input* data ke sistem LAPOR
- (3) Penerimaan Pengaduan dilaksanakan melalui :
 - a. Dinas menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
 - b. Dinas mendisposisikan laporan ke OPD dan/atau BUMD terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya.
 - c. Disposisi laporan (pengaduan) dilaksanakan paling lama dalam 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
 - d. Dinas melakukan *pending* untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu.
 - e. Dinas merubah laporan menjadi arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA.
 - f. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan Daerah, maka Dinas tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (4) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan:
 - a. OPD dan/atau BUMD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
 - b. OPD dan/atau BUMD menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
 - c. Tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan (bila diperlukan);
 - d. Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke OPD dan/atau BUMD tersebut;

- e. Untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan, OPD dan/atau BUMD menugaskan pegawainya dalam pengelolaan laporan di OPD dan/ atau BUMD, dengan tanggung jawab utama ada pada Pimpinan OPD dan atau BUMD masing-masing;
 - f. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, OPD dan/atau BUMD dapat berkoordinasi dengan OPD dan/atau BUMD terkait lainnya;
 - g. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi OPD dan/atau BUMD, maka OPD dan/atau BUMD berkewajiban menginformasikannya ke Dinas disertai saran pendisposisian laporan.
- (5) Penyelesaian Pengaduan dilaksanakan melalui tahapan :
- a. penyelesaian laporan pengaduan oleh OPD dan/atau BUMD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. Laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah OPD dan/atau BUMD terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari si pengadu.

Bagian Kelima

Pelaporan, Pemantauan Dan Evaluasi

Pasal 9

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

Pasal 10

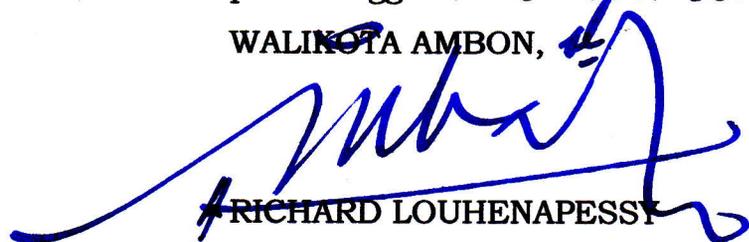
- (1) Walikota melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan mengenai jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil Pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Pengelola untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV
PENUTUP
Pasal 11

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ambon
pada tanggal 22 Oktober 2018
WALIKOTA AMBON,



RICHARD LOUHENAPESY

Diundangkan di Ambon
pada tanggal 22 Oktober 2018

SEKRETARIS KOTA AMBON,



ANTHONY GUSTAV LATUHERU

BERITA DAERAH KOTA AMBON TAHUN 2018 NOMOR 49