



SALINAN

WALI KOTA BANDUNG

PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN WALI KOTA BANDUNG

NOMOR 21 TAHUN 2022

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALI KOTA BANDUNG
NOMOR 1265 TAHUN 2015 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
DI LINGKUNGAN KOTA BANDUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BANDUNG,

- Menimbang : a. bahwa Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung telah ditetapkan dengan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015, namun dalam perkembangannya terdapat perubahan dalam prosedur penanganan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat sehingga Peraturan Wali Kota termaksud perlu dilakukan perubahan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Kota Bandung;

Mengingat ...

- Mengingat : 1. [Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950](#) tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah diubah dengan [Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954](#) tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Kecil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
2. [Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009](#) tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. [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 beberapa kali diubah 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);
4. [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 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);
5. [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);
6. [Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015](#) tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Kota Bandung (Berita Daerah Kota Bandung Tahun 2015 Nomor 49);

MEMUTUSKAN ...

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALI KOTA BANDUNG NOMOR 1265 TAHUN 2015 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN KOTA BANDUNG.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat Di Lingkungan Kota Bandung (Berita Daerah Kota Bandung Tahun 2015 Nomor 49) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan angka 2 dan angka 7 Pasal 1 diubah serta angka 8 dihapus, sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kota adalah Daerah Kota Bandung.
2. Pemerintah Daerah Kota adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Bandung.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Bandung.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disingkat Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah.
7. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

8. Dihapus ...

8. Dihapus.
9. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
10. Short Messages System yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
11. 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.
12. Pengelola pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
14. 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.
15. 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.

2. Ketentuan ...

2. Ketentuan Pasal 9 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 9

- (1) Dinas membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR dengan 3 (tiga) kanal utama, yaitu:
 - a. SMS 1708;
 - b. *website* (www.lapor.go.id); dan
 - c. aplikasi berbasis Android dan iOS.
- (2) Penerimaan Pengaduan dilaksanakan melalui:
 - a. Dinas menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
 - b. Dinas mendisposisikan laporan kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
 - c. verifikasi 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; dan
 - f. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan Daerah Kota, maka Dinas tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan:
 - a. Perangkat Daerah dan/atau BUMD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
 - b. Perangkat Daerah 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 ...

- d. tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD tersebut;
 - e. untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan, Perangkat Daerah dan/atau BUMD menugaskan pegawainya dalam pengelolaan laporan di Perangkat Daerah dan/atau BUMD, dengan tanggung jawab utama ada pada Pimpinan Perangkat Daerah dan/atau BUMD masing-masing;
 - f. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Perangkat Daerah dan/atau BUMD dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait lainnya;
 - g. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah dan/atau BUMD, maka Perangkat Daerah dan/atau BUMD berkewajiban menginformasikannya kepada Dinas disertai saran pendisposisian laporan.
- (4) Penyelesaian Pengaduan dilaksanakan melalui tahapan:
- a. penyelesaian laporan pengaduan oleh Perangkat Daerah dan/atau BUMD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah Perangkat Daerah dan/atau BUMD terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari si Pengadu.
3. Penulisan SKPD dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Kota Bandung, dibaca dan dimaknai sebagai Perangkat Daerah.

Pasal ...

Pasal II

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 Bandung.

Ditetapkan di Bandung
pada tanggal 22 Februari 2022

Plt. WALI KOTA BANDUNG,

TTD.

YANA MULYANA

Diundangkan di Bandung

pada tanggal 22 Februari 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA BANDUNG,

TTD.

EMA SUMARNA

BERITA DAERAH KOTA BANDUNG TAHUN 2022 NOMOR 21

Salinan sesuai dengan aslinya
PH. KEPALA BAGIAN HUKUM
PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA BANDUNG,



SANTOSA LUKMAN ARIEF, S.H.

Penata Tingkat I

NIP. 19760604 200604 1 002