



WALIKOTA BANDUNG

PERATURAN WALIKOTA BANDUNG

NOMOR: 1265 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANDUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANDUNG,

- 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 (LAPOR);
 - b. bahwa pelayanan Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dikelola secara terstruktur dan profesional baik di lingkup SKPD maupun BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung, maka diperlukan pengaturan sebagai pedoman dalam pelaksanaannya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota Bandung tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Mengingat...

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Bandung.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Bandung.
3. Walikota adalah Walikota 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. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah satuan kerja perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah.

8.Unit...

8. Unit Pelayanan Terpadu yang selanjutnya disingkat UPTD adalah UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kota Bandung.
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.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN
Pasal 2

- (1) Pedoman pengelolaan LAPOR di Lingkungan Pemerintah Daerah dimaksudkan sebagai acuan bagi SKPD 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;
 - d. terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat;
 - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini meliputi pengaturan mengenai prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi LAPOR di Lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB III
Pengelolaan Pengaduan
Bagain Kesatu
Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 4

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan SKPD/BUMD yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh SKPD/BUMD.

(2) Dalam...

- (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 SKPD/BUMN yang berwenang;
 - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
 - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Bagian Kedua

Sarana Pengaduan

Pasal 5

- (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 pelayanan.

Pasal 6

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

- a. SMS 1708;
- b. Website (www.lapor.go.id); dan
- c. *Apps* Android dan Blackberry.

Bagian Ketiga

Pengelola

Pasal 7

- (1) Walikota membentuk Tim sebagai pengelola pengaduan melalui LAPOR.
- (2) Setiap SKPD/BUMD menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota pengelola LAPOR.

Bagian...

Bagian Keempat

Tata Kerja Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui LAPOR

Pasal 8

Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

Bagian Kelima

Prosedur Penanganan LAPOR

Pasal 9

- (1) Dinas melalui UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR dengan 3 (tiga) kanal utama, yaitu:
 - a. SMS 1708;
 - b. Website (www.lapor.go.id); dan
 - c. *Apps* pada Android.
- (2) Penerimaan Pengaduan dilaksanakan melalui:
 - a. Dinas menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
 - b. Dinas mendisposisikan laporan ke SKPD 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...

- 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.

(3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan:

- a. SKPD dan/atau BUMD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
- b. SKPD 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 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke SKPD dan/atau BUMD tersebut;
- e. Untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan, SKPD dan/atau BUMD menugaskan pegawainya dalam pengelolaan laporan di SKPD dan/atau BUMD, dengan tanggung jawab utama ada pada Pimpinan SKPD dan atau BUMD masing-masing;
- f. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, SKPD dan/atau BUMD dapat berkoordinasi dengan SKPD dan/atau BUMD terkait lainnya;

g. Dalam...

- g. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi SKPD dan/atau BUMD, maka SKPD dan/atau BUMD berkewajiban menginformasikannya ke Dinas disertai saran pendisposisian laporan.
- (4) Penyelesaian Pengaduan dilaksanakan melalui tahapan:
- a. Penyelesaian laporan pengaduan oleh SKPD dan/atau BUMD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. Laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah SKPD dan/atau BUMD terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari si pengadu.

Bagian Keenam

Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 10

- (1) Tim Pengelola LAPOR wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan LAPOR kepada Walikota.
- (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) 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 Tim Pengelola untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB...

BAB IV

PENUTUP

Pasal `12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bandung.

Ditetapkan di BANDUNG
pada tanggal 31 Desember 2015

WALIKOTA BANDUNG

ttd

MOCHAMAD RIDWAN KAMIL

Diundangkan di BANDUNG
pada tanggal 31 Desember 2015

SEKRETARIS DAERAH KOTA BANDUNG

ttd

YOSSI IRIANTO

BERITA DAERAH KOTA BANDUNG TAHUN 2015 NOMOR 49

Salinan Sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM,



Drs. ARIEF SYAIFUDIN, SH
Pembina TK.I
NIP. 19690111 199603 1 002