



## **WALIKOTA PRABUMULIH**

### **PERATURAN WALIKOTA PRABUMULIH**

**NOMOR        TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH MENGGUNAKAN  
WEB LAPOR.GO.ID**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA PRABUMULIH,**

- Menimbang    :**
- a. bahwa Pemerintah Kota Prabumulih berkewajiban melayani setiap warganya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang berkualitas secara transparan dan akuntabel;
  - b. bahwa untuk memberikan kesempatan kepada warganya berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara optimal, maka perlu diatur dengan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih Menggunakan WEB LAPOR.GO.ID.
- Mengingat    :**
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2001 tentang Kota Prabumulih (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 86; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4113);
  4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7873);
  5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. 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);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
13. 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).

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH MENGGUNAKAN WEB LAPOR.GO.ID**

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Prabumulih.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Prabumulih.
3. Walikota adalah Walikota Prabumulih.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah Kota Prabumulih.
5. Perangkat Daerah terdiri dari Sekretariat daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan, Kecamatan.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Prabumulih.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Institusi Penyelenggara Negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pengelolaan Pengaduan adalah Kegiatan Penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan Pengaduan.
10. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
11. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang disingkat SPBE adalah Penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat.
12. Operator adalah Operator Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
13. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan, pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
14. Pelapor adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
15. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
16. Satuan kerja penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
17. 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.

18. *Short Messages System* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh Masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
19. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan pemerintah daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.

#### Pasal 2

- (1) Pedoman Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintahan Kota Prabumulih dimaksudkan sebagai acuan bagi Satuan Kerja Penyelenggara dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan bertujuan untuk :
  - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, sarana, 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 dan
  - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

### BAB II

#### HAK PELAPOR DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

#### Pasal 3

- (1) Pelapor mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana pelayanan publik :
  - a. yang tidak sesuai dengan standar pelayanan
  - b. pengabaian kewajiban; dan/atau
  - c. pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib :
  - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan;
  - b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  - d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
  - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaab pengaduan; dan
  - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

## BAB III

## PENATAUSAHAAN PENGADUAN

## Pasal 4

- (1) Setiap pengaduan yang diterima, harus dilakukan penatausahaan oleh unit kerja masing-masing dengan dilakukan pencatatan, dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, baik secara manual atau menggunakan sistem aplikasi yang dimiliki.
- (2) Pencatatan sebagaimana yang dimaksud ayat (1) meliputi :
  - a. data pengaduan;
  - b. identitas pelapor;
  - c. identitas terlapor;
  - d. lokasi materi pengaduan; dan
  - e. materi pengaduan.

## BAB IV

## PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

## Pasal 5

- (1) Setiap penyelenggara menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan.
- (3) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain : media sosial, SMS, Website, kotak pengaduan, telepon.

## Pasal 6

- (1) Dalam rangka menyelenggarakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional di daerah, sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 diintegrasikan ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (2) Aplikasi SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. SMS 1708;
  - b. Website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
  - c. Apps Android dan ios.

## Pasal 7

Media SP4N-LAPOR digunakan oleh Perangkat Daerah dan Unit Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai salah satu sarana pengaduan pelayanan publik wajib.

## Pasal 8

- (1) Walikota membentuk Tim sebagai Pengelola Pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan unsur dari Sekretariat Daerah, Inspektorat, Bappeda, dan Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan

#### Komunikasi dan Informatika.

- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas pokok sebagai berikut :
- a. membuat perencanaan pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR!
  - b. melaksanakan pekerjaan administrasi kegiatan pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR!
  - c. melaksanakan teknis kegiatan pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR!
  - d. memberikan saran dan pendapat, baik secara lisan maupun tertulis dalam setiap kegiatan pengelolaan SP4N-LAPOR!
  - e. melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin tentang pelaksanaan kegiatan pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR!
  - f. menyusun dan membuat laporan hasil kegiatan Pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih.

#### Pasal 9

Tim sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 dibantu oleh Pejabat Penghubung beserta Operator SPBE dari setiap PD.

#### Pasal 10

Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan penunjukan pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

### BAB V

#### MEKANISME DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 11

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik, meliputi :

- (1) Penerimaan terdiri dari pemeriksaan pengaduan kelengkapan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pelapor;
- (2) Penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klasifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
- (3) Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
- (4) Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di Lingkungan penyelenggara, pementauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindakan dan pengarsipan.

## Pasal 12

- (1) PD yang menangani urusan Komunikasi dan Informasi membuka akses pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (2) Penerimaan Pengaduan dilaksanakan melalui :
  - a. PD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
  - b. PD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi mendisposisikan laporan ke Satuan Kerja Penyelenggara terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kewenangannya;
  - c. Disposisi Laporan (pengaduan) dilaksanakan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;
  - d. PD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi melakukan *pending* untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pelapor;
  - e. PD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi merubah laporan menjadi arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau mengadu unsur suku, agama, ras dan antar golongan;
  - f. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan daerah, maka PD yang menangani Urusan Komunikasi dan Informasi tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan :
  - a. Organisasi satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi bertanggungjawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - b. satuan Kerja Penyelenggara 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 pelapor melalui sistem Aplikasi SP4N-LAPOR! paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Satuan Kerja Penyelenggara;
  - e. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Satuan Kerja Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Satuan Kerja Penyelenggara terkait lainnya.
- (4) Penyelesaian pengaduan dilaksanakan melalui tahapan :
  - a. penyelesaian laporan pengaduan oleh Satuan Kerja Penyelenggara dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, akurat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah Satuan Kerja Penyelenggara terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari si pengadu.

BAB VI  
KETENTUAN 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 Prabumulih.

Ditetapkan di Prabumulih  
pada tanggal 2021

WALIKOTA PRABUMULIH

H. RIDHO YAHYA

Diundangkan di Prabumulih  
pada tanggal 2021

SEKRETARIS DAERAH  
KOTA PRABUMULIH

ELMAN

BERITA DAERAH KOTA PRABUMULIH TAHUN 2021 NOMOR