



**BUPATI LOMBOK TENGAH
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**PERATURAN BUPATI LOMBOK TENGAH
NOMOR 31 TAHUN 2020**

**TENTANG
PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DI
KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LOMBOK TENGAH,

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 dengan ketentuan Pasal 37 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengatur pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat dengan Peraturan Bupati;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat terhadap pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);

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 dua kali diubah 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 5679);

4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (LAPOR) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DI KABUPATEN LOMBOK TENGAH

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Lombok Tengah.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
3. Bupati adalah Bupati Lombok Tengah;
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
5. Perangkat Daerah terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas Daerah, Badan Daerah, Kesbangpoldagri, BPBD dan Kecamatan;
6. 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;
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik;



8. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara negara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
9. *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional adalah dokumen petajalan yang menggambarkan kondisi awal dan kondisi yang diinginkan serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik
11. 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 larangan oleh penyelenggara.
12. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
13. 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.
14. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
15. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
16. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
17. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan, baik secara lisan, tertulis, MEDIA SOSIAL, media cetak, media elektronik maupun media maupun lainnya untuk memudahkan pengadu

maupun pengelola pengaduan di dalam penanganan pengaduan

18. Integrasi Aplikasi Pengaduan adalah sinkronisasi aplikasi pengaduan yang telah terbangun ke dalam aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk menangani berbagai jenis Pengaduan pelayanan publik.
19. Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat yang disebut LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang dikelola oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik

BAB II

RUANG LINGKUP PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT

Pasal 2

- (1) Ruang Lingkup Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat adalah penanganan pengaduan terhadap pelayanan publik melalui Media Sosial dan Website Pengaduan.
- (2) Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah alat yang di gunakan untuk menyampaikan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelaksanaan seluruh program/kegiatan pembangunan yang dilaksanakan oleh perangkat daerah yang terhubung dengan pelayanan publik

BAB III

PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 3

Penanganan pengaduan masyarakat dikelola sesuai dengan prinsip:

- a. Kepastian Hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat.
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar Perangkat Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- d. Efektifitas dan Efisien yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- e. Objektifitas yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu.



- f. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB IV

MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat dimaksudkan sebagai acuan atau panduan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat agar lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat di pertanggungjawabkan.
- (2) Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
- (3) Sasaran Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat ini meliputi :
 - a. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. terciptanya pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik; dan
 - d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

BAB V

PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Setiap Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat yang diterima, harus dilakukan penatausahaan oleh unit kerja masing-masing dengan di lakukan pencatatan, sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, baik secara manual atau menggunakan sistem aplikasi yang dimiliki;
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Data surat pengaduan;
 - b. Identitas pelapor;
 - c. Identitas terlapor;
 - d. Lokasi materi pengaduan; dan
 - e. Materi pengaduan.

BAB VI
SARANA PENGADUAN
Pasal 6

- (1) Pengaduan disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan pengaduan online melalui Sarana Pengaduan.
- (2) Sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. LAPOR Layanan Pengaduan 1708 (Media Sosial) dan Website <https://www.lapor.go.id>
 - b. Email : diskominfo@lomboktengah.go.id dan diskominfo@lomboktengah620@gmail.com
 - c. Instagram : [diskominfo@lomboktengah](https://www.instagram.com/diskominfo@lomboktengah)
 - d. Facebook : [diskominfo lombok tengah](https://www.facebook.com/diskominfo.lomboktengah)
 - e. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah
- (3) Sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e paling sedikit meliputi:
 - a. Kotak/loket Pengaduan;
 - b. Ruang penanganan pengaduan pelayanan publik;
 - c. Nomor telepon kantor;
 - d. Buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

BAB VII
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
Bagian Kesatu
Tim Pembina
Pasal 7

- (1) Tim pembina Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat dipimpin oleh Bupati.
- (2) Dalam melaksanakan tugas Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sehari-harinya dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari unsur:
 - a. Unsur Sekretariat Daerah
 - b. Unsur Sekretariat DPRD
 - c. Unsur Inspektorat Kabupaten
 - d. Unsur Dinas Daerah
 - e. Unsur Badan Daerah



- f. Kesbangpoldagri
- g. BPBD
- h. Unsur Kecamatan

- (4) Tim pembina Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Kedua

Tim Admin

Pasal 8

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat ditugaskan 3 (tiga) orang tim admin untuk mengatur lalu lintas pengelolaan pengaduan.
- (2) Tim admin sebagaimana di maksud ayat (1) terdiri dari 1 orang koordinator dan 2 orang anggota
- (3) Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam penggunaan internet, media sosial dan penggunaan teknologi informasi pada umumnya.
- (4) Tim admin berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada pembina.
- (5) Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati berdasarkan usul Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.

Bagian Ketiga

Pejabat Penghubung

Pasal 9

- (1) Pada setiap perangkat daerah dibentuk pejabat penghubung penerima pengaduan yang bertanggung jawab kepada pimpinan perangkat daerah yang bersangkutan.
- (2) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menjawab pengaduan yang diarahkan oleh tim admin.
- (3) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati berdasarkan usul Pimpinan Perangkat Daerah.



BAB VIII
TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN
Pasal 10

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas admin pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat penghubung yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Apabila penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak memerlukan koordinasi dengan instansi yang lain paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, pejabat penghubung wajib menyampaikan dan mengumumkan hasil penyelesaian pengaduan kepada pengadu melalui sarana pengaduan.
- (3) Apabila penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja, paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, pejabat penghubung wajib menyampaikan dan mengumumkan hasil penyelesaian pengaduan kepada pengadu melalui sarana pengaduan.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

BAB IX

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 11

- (1) Setiap perangkat daerah wajib mencetak laporan bulanan yang ada di website terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Bupati sebagai laporan paling lambat pada tanggal 10 setiap bulannya.

BAB X

KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 12

- (1) Koordinasi penanganan Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (2) Koordinasi penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui upaya sebagai berikut:



- a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan *online* di lingkungan pemerintah daerah;
 - b. Melakukan koordinasi dan mengingatkan Pimpinan Perangkat Daerah untuk menindak lanjuti atas pengaduan ;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah.
 - d. Melakukan verifikasi dan editing terhadap balasan pengaduan yang telah diinputkan Pengadaan Perangkat Daerah yang bersangkutan.
 - e. Melakukan publikasi pengaduan di sarana pengaduan setelah dilakukan editing.
- (3). Kordinasi penanganan Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

BAB XI

PENINGKATAN SUMBER DAYA

Pasal 13

- (1) Peningkatan Sumber Daya Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika selaku koordinator pelaksana penanganan pengaduan masyarakat
- (2) Peningkatan Sumber Daya Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
 - a. Bimbingan teknis kepada pejabat Tim Admin, pejabat penghubung yang ditugaskan pada setiap Perangkat Daerah Kabupaten Lombok Tengah;
 - b. Melaksanakan sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat online kepada masyarakat.
 - c. Pembuatan Standard Operasional Pengaduan (SOP).

BAB XII

KEUANGAN

Pasal 14

Pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.



BAB XIII

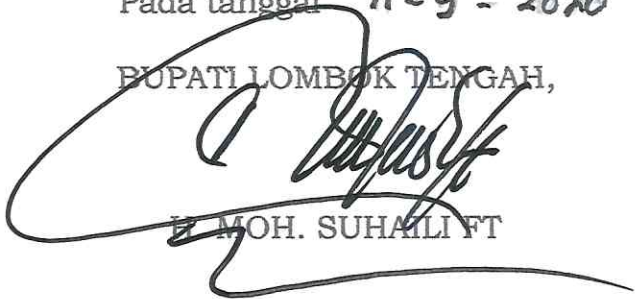
KETENTUAN PENUTUP

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Lombok Tengah.

Ditetapkan di Praya

Pada tanggal 11-9-2020

BUPATI LOMBOK TENGAH,



H. MOH. SUHALI FT

Diundangkan di Praya

Pada tanggal

2020

SEKRETARIS DAERAH

KABUPATEN LOMBOK TENGAH

H. NURSIAH

BERITA DAERAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH TAHUN 2020 NOMOR