

**BERITA DAERAH
KABUPATEN MAJALENGKA**



NOMOR : 7

TAHUN 2019

PERATURAN BUPATI MAJALENGKA

NOMOR 7 TAHUN 2019

TENTANG

**PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN MAJALENGKA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

BUPATI MAJALENGKA,

- 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 agar pelayanan Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dapat dikelola secara terstruktur dan profesional pada lingkup Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka, maka diperlukan peraturan sebagai pedoman dalam pelaksanaannya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka.

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 112 & Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang 2

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 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);
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 191);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2016 Nomor 14).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Majalengka.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Majalengka.
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Majalengka.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Majalengka.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
7. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.

8. Short Messages System yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
9. 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.
10. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
11. Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan adalah Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat Secara Online Pemerintah Daerah Kabupaten Majalengka.
12. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
13. Pengaduan adalah 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 melalui LAPOR.
14. 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) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai acuan dan pedoman bagi Perangkat Daerah dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Peraturan Bupati ini 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 Bupati ini meliputi pengaturan mengenai prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi LAPOR di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Majalengka.

**BAB III
PENGELOLAAN PENGADUAN****Bagian Kesatu
Hak Pengadu dan Kewajiban Pengelola****Pasal 4**

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan Perangkat Daerah yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Perangkat Daerah.
- (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 Perangkat Daerah 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) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilengkapi 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/atau
- c. Apps Android.

Bagian Ketiga
Pengelola

Pasal 7

- (1) Bupati membentuk Tim sebagai pengelola pengaduan melalui LAPOR.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), beranggotakan seluruh unsur Perangkat Daerah.
- (3) Setiap Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota pengelola LAPOR.

Bagian Keempat
Tata Kerja Pelayanan Pengaduan

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

Pasal 9

- (1) Perangkat Daerah melalui pejabat Penghubung/Operator 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 laporan pengaduan dilaksanakan melalui:
 - a. Admin Kabupaten menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
 - b. Admin Kabupaten mendisposisikan laporan ke Perangkat Daerah 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. Admin Kabupaten melakukan pending untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu;
 - e. Admin Kabupaten 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 Perangkat Daerah tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Tindak lanjut laporan pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme:
 - a. Perangkat Daerah terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;

b. Perangkat 6

- b. Perangkat Daerah 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 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Perangkat Daerah dan/atau Kecamatan tersebut;
 - e. Untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan, Perangkat Daerah menugaskan pegawainya dalam pengelolaan laporan di Perangkat Daerah, dengan tanggung jawab utama ada pada Pimpinan Perangkat Daerah masing-masing;
 - f. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Perangkat Daerah dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah lainnya;
 - g. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah, maka Perangkat Daerah berkewajiban menginformasikannya ke Admin Kabupaten disertai saran pendisposisian laporan.
- (4) Penyelesaian Pengaduan dilaksanakan melalui tahapan:
- a. Penyelesaian laporan pengaduan oleh Perangkat Daerah dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. Laporan dalam status selesai, apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah Perangkat Daerah 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 Bupati.
- (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) Bupati 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 IV
PENUTUP**

Pasal 12

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Majalengka.

Ditetapkan di Majalengka
Pada Tanggal 11 Maret 2019

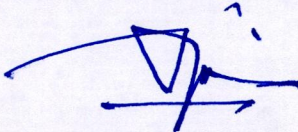
BUPATI MAJALENGKA,

ttd

KARNA SOBAHI


Diundangkan di Majalengka
Pada Tanggal 11 Maret 2019

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MAJALENGKA,**



AHMAD SODIKIN

Salinan sesuai dengan aslinya,
**KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN MAJALENGKA,**



GUN GUN M.D., S.H., M.Pd.
NIP. 19680327 199603 1 003