



BUPATI CIANJUR  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI CIANJUR

NOMOR 32 TAHUN 2020

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI CIANJUR,

- Menimbang :
- a. bahwa Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur, telah diatur berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2016;
  - b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dengan keluarnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018, pedoman pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu disempurnakan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
  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 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);

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);
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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2013 Nomor 6);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cianjur (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2016 Nomor 8);
10. Peraturan Bupati Cianjur Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur (Berita Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2016 Nomor 51) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Cianjur Nomor 91 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Cianjur Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur (Berita Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2018 Nomor 91);

#### MEMUTUSKAN :

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

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kabupaten adalah Daerah Kabupaten Cianjur.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Cianjur.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Cianjur.

5. Perangkat Daerah Kabupaten adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD Kabupaten dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Cianjur.
7. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Cianjur.
8. Badan Usaha Milik Daerah, yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha milik daerah Kabupaten Cianjur.
9. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat *Online*, yang selanjutnya disebut LAPOR sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah Kabupaten, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
10. *Short Massages System*, yang selanjutnya disebut SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
11. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan 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 mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara Indonesia 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 pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabdian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh penyelenggaraan.
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, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

#### Bagian Pertama

#### Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

- (1) Pedoman LAPOR dimaksudkan sebagai acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten dan BUMD dalam mengelola Pelayanan Pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Pedoman LAPOR bertujuan untuk:
  1. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;
  2. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil;

3. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik;
4. terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara Pemerintah Daerah Kabupaten dan masyarakat;
5. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

#### Bagian Kedua

#### Ruang Lingkup

#### Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi pengaturan mengenai prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi LAPOR di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten.

### BAB III

#### PENGELOLAAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara

#### Pasal 4

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas layanan Perangkat Daerah/BUMD 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/BUMD yang berwenang;
  - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
  - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

#### Bagian Kedua

#### Sarana Pengaduan

#### Pasal 5

- (1) Pemerintah Daerah Kabupaten 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 Kabupaten menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, melalui:

- a. SMS 1708;
- b. *Website* ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id));
- c. *Email* [diskominfosantik@cianjurkab.go.id](mailto:diskominfosantik@cianjurkab.go.id); dan
- d. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di *Google Store*.

## Bagian Ketiga

## Pengelola

## Pasal 7

- (1) Bupati membentuk tim sebagai pengelola pengaduan melalui LAPOR.
- (2) Setiap Perangkat Daerah/BUMD menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota pengelola LAPOR.

## Bagian Keempat

## Tata Kerja Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui LAPOR

## Pasal 8

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

## Bagian Kelima

## Prosedur Penanganan LAPOR

## Pasal 9

- (1) Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik membuka akses melalui aplikasi LAPOR dengan 3 (tiga) kanal utama, yaitu:
  - a. SMS 1708;
  - b. *Website* ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id));
  - c. *Email* [diskominfosantik@cianjurkab.go.id](mailto:diskominfosantik@cianjurkab.go.id); dan
  - d. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di *Google Store*.
- (2) Penerimaan pengaduan dilaksanakan melalui:
  - a. bidang Informasi Komunikasi Publik menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
  - b. bidang Informasi Komunikasi Publik meneruskan laporan ke Perangkat Daerah/BUMD terkait, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - c. pemberitahuan laporan (pengaduan) sebagaimana dimaksud huruf b dilaksanakan paling lama 2 (dua) hari kerja, sejak diterimanya laporan (pengaduan);
  - d. bidang Informasi Komunikasi Publik melakukan penundaan untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu;

- e. bidang Informasi Komunikasi Publik merubah laporan (pengaduan) menjadi arsip untuk laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA;
- f. dalam hal substansi laporan (pengaduan) tidak berhubungan dengan kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten, tidak berkewajiban memproses laporan (pengaduan) tersebut.

(3) Tindak lanjut laporan (pengaduan):

- a. Perangkat Daerah/BUMD bertanggungjawab untuk menindaklanjuti setiap laporan (pengaduan) sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
- b. Perangkat Daerah/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 (apabila diperlukan);
- d. tanggapan atas laporan (pengaduan) dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR paling lama 5 (lima) hari kerja, sejak laporan (pengaduan) disampaikan kepada Perangkat Daerah/BUMD;
- e. untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut laporan (pengaduan) Perangkat Daerah/BUMD menugaskan pegawainya dalam pengelolaan laporan di Perangkat Daerah/BUMD, dengan tanggung jawab utama ada pada pimpinan Perangkat Daerah/BUMD;
- f. apabila diperlukan dalam penanganan dan penyelesaian laporan (pengaduan), Perangkat Daerah/BUMD dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah/BUMD yang terkait;
- g. dalam hal ini substansi laporan (pengaduan) tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah/BUMD berkewajiban menginformasikannya ke Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik disertai penerusan laporan.

### Bagian Keenam

#### Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi

##### Pasal 10

- (1) Tim Pengelola LAPOR wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan (pengaduan) kepada Bupati.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil tanggapan dan tanggap 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib ditindaklanjuti oleh tim pengelola untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Cianjur Nomor 37 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur (Berita Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2016 Nomor 38), dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

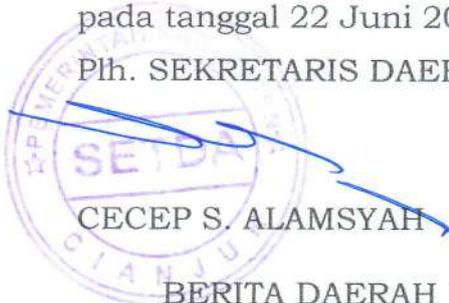
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Cianjur.

Ditetapkan di Cianjur  
pada tanggal 22 Juni 2020  
Plt. BUPATI CIANJUR,

ttd.

HERMAN SUHERMAN

Diundangkan di Cianjur  
pada tanggal 22 Juni 2020  
Plh. SEKRETARIS DAERAH,



BERITA DAERAH KABUPATEN CIANJUR TAHUN 2020 NOMOR 32