



**BUPATI TOBA SAMOSIR
PROVINSI SUMATERA UTARA
PERATURAN BUPATI TOBA SAMOSIR
NOMOR 36 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI TOBA SAMOSIR,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, perlu 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 professional baik di lingkup SKPD Pemerintah Kabupaten Toba Samosir, maka diperlukan pengaturan sebagaimana pedoman dalam pelaksanaannya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Toba Samosir tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Toba Samosir.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3794);
 - 2. 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 4843);
 - 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Toba Samosir.

MEMUTUSKAN

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

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

- 1) Daerah adalah Kabupaten Toba Samosir;
- 2) Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Toba Samosir;
- 3) Bupati adalah Bupati Toba Samosir;
- 4) Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Toba Samosir;
- 5) Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disingkat Kominfo adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Toba Samosir;
- 6) Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah;
- 7) Unit Kerja pelayanan terpadu Daerah adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Toba Samosir;
- 8) Layanan Aspirasi dan Pengaduan masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya di singkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan;
- 9) Short Messages System yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS;

- 10) 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;
- 11) Pengelola pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- 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 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 oleh penyelenggara;
- 14) Standar pelayanan adalah tolak 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 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 rangka layanan pengaduan masyarakat.

BAB III RUANG LINGKUP Pasal 3

- 1) Masyarakat umum dapat mengirimkan laporan pada LAPOR melalui berbagai media termasuk website, SMS 1708 dan juga aplikasi mobile untuk Blackberry serta Android. Laporan tersebut harus diverifikasi oleh administrator LAPOR untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya dilimpahkan kepada instansi kementerian/lembaga terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan dilakukan;
- 2) SKPD terdisposisi diberikan waktu selama 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh masyarakat umum. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka SKPD terdisposisi dapat menginformasikannya pada halaman tindak lanjut laporan;
- 3) Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari SKPD terdisposisi pada laporan, dan telah berjalan 10 hari kerja setelah tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor maupun administrator LAPOR di halaman tindak lanjut.

BAB IV
PENGELOLAAN PENGADUAN
Bagian Kesatu
Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 4

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan SKPD yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh SKPD;
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, pengelola wajib :
 - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
 - b. mensosialisasikan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. menyalurkan pengaduan kepada SKPD 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 menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui LAPOR;
- (2) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyediakan standar operasional 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) Bupati membentuk tim sebagai pengelola pengaduan melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
- 2) Setiap SKPD menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

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 dipungut biaya.

Bagian Kelima
Prosedur Penanganan LAPOR

Pasal 9

- (1) Dinas membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR dengan 3 (tiga) kanal utama, yaitu :
 - a. SMS 1708;
 - b. Website (www.lapor.go.id);
 - c. Apps pada android.
- (2) Penerimaan Pengaduan dilaksanakan melalui :
 - a. Dinas Komunikasi Dan Informatika menerima serta memverifikasikan laporan laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
 - b. Dinas Komunikasi Dan Informatika mendisposisikan laporan ke SKPD terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
 - c. Disposisi laporan (pengaduan) dilaksanakan paling lama dalam 2 (dua) hari kerja sejak di terimanya pengaduan;
 - d. Dinas Komunikasi Dan Informatika melakukan *pending* untuk laporan yang kurang lengkap yang masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu;
 - e. Dinas Komunikasi Dan Informatika 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 Komunikasi Informatika tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan tindak lanjut Laporan Pengaduan :
 - a. SKPD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
 - b. SKPD menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data informasi yang akurat;
 - c. tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan kelengkapan (bila di perlukan);
 - d. tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke SKPD tersebut;
 - e. untuk menunjang pelaksanaan tindaklanjut laporan pengaduan, menugaskan pegawainya dalam pengelolaan laporan di SKPD, dengan tanggung jawab utama ada pimpinan SKPD masing masing;
 - f. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, SKPD dapat berkoordinasi dengan SKPD terkait lainnya;
 - g. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi SKPD, maka SKPD berkewajiban menginformasikannya ke Dinas Komunikasi dan Informatika di sertai saran pendisposisian laporan.
- (4) Penyelesaian Pengaduan dilaksanakan melalui tahapan :
 - a. Penyelesaian laporan Pengaduan oleh SKPD dilaksanakan secara tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. Laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah SKPD 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 ditindak lanjuti oleh tim pengelola untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V
PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Website Pemerintah Kabupaten Toba Samosir.

Ditetapkan di Balige

Pada tanggal 5 September 2017

BUPATI TOBA SAMOSIR

Cap/dto

DARWIN SIAGIAN

Diundangkan di Balige

Pada tanggal 5 September 2017

Plt. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR


Cap/dto

HARAPAN NAPITUPULU
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19610630 198101 1 001

BERITA DAERAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR TAHUN 2017 NOMOR 36

Salinan sesuai dengan Aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDAKAB TOBA SAMOSIR,


EUKMAN J. SIAGIAN, S.H
PENATA TINGKAT I
NIP. 19750804 200502 1 002