



GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN

NOMOR 019 TAHUN 2019

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK
DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN,

Menimbang:

- a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, perlu melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi;
- b. bahwa untuk mengintegrasikan berbagai media pengaduan dalam menerima aduan masyarakat dan optimalisasi penggunaan media pengaduan masyarakat, perlu dilakukan pengelolaan aduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Media Komunikasi Elektronik di Provinsi Kalimantan Selatan;

Mengingat:

1. Pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 Jo. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 10 Tahun 1957 antara lain mengenai Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Kalimantan Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
3. 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);

4. 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);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
8. 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);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
11. 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);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

14. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 97, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6219);
17. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
18. 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);
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
21. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2013 Nomor 4);
22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 12 Tahun 2014 tentang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2013 Nomor 4);
23. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 100);
24. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 072 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016 Nomor 72);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Selatan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.
5. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan.
7. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas, dan Badan.
8. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMN adalah Badan Usaha Milik Negara di Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan.
9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah di Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan.
10. Pengaduan Pelayanan Publik adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga, dan organisasi tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan Pelayanan Publik yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.
12. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan Pelayanan Publik yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan.
13. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik dalam memperoleh pelayanan publik.

14. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Provinsi Kalimantan Selatan yang selanjutnya disebut TP4 adalah Tim yang dibentuk pada tingkat Provinsi untuk mengoordinasikan tindak lanjut Pengaduan Pelayanan Publik di Provinsi Kalimantan Selatan.
15. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Unit yang selanjutnya disebut TP4 Unit adalah Tim yang dibentuk secara internal pada setiap organisasi perangkat daerah, Kabupaten/Kota, Instansi Vertikal, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah untuk menindaklanjuti Pengaduan Pelayanan Publik.
16. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.
17. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
18. Media Komunikasi Elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan/atau alat telepon meliputi *hardware* dan *software* (aplikasi).

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, DAN SASARAN

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah di Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan dalam mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui sarana teknologi informasi.
- (2) Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan masyarakat yang efektif, dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.

Bagian Kedua

Sasaran

Pasal 3

Sasaran pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah:

- a. terselesaikannya penanganan Pengaduan Pelayanan Publik terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;
- c. terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan
- d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

BAB III
RUANG LINGKUP DAN PRINSIP

Bagian Kesatu
Ruang Lingkup
Pasal 4

- (1) Ruang lingkup pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik meliputi Pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikan melalui media komunikasi elektronik.
- (2) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) disediakan secara resmi oleh Pemerintah Pusat melalui Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

Pasal 5

Media komunikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, meliputi:

- a. media berbasis *online*, terdiri dari:
 1. media LAPOR! melalui website www.lapor.go.id;
 2. media LAPOR! melalui aplikasi ponsel berbasis *android*;
 3. media Instagram dengan nama akun LAPOR PAMAN (@laporpaman); dan
 4. media Twitter dengan nama akun @laporpaman #sp4nlapor #lapor1708 #laporpaman.
- b. media berbasis non-internet, terdiri dari:

Media SMS LAPORPAMAN melalui pesan singkat telepon nomor 1708.

Bagian Kedua
Prinsip
Pasal 6

Prinsip dalam pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik terdiri dari:

- a. obyektif, kegiatan penanganan Pengaduan Pelayanan Publik harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- b. koordinatif, penanganan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur;
- c. tidak diskriminatif, penanganan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, gender, dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- d. efektif dan efisien, penanganan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
- e. akuntabel, proses penanganan Pengaduan Pelayanan Publik dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur serta ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

- f. transparan, hasil penanganan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

BAB IV

MATERI PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 7

- (1) Materi Pengaduan Pelayanan Publik meliputi pengaduan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan publik oleh aparatur atau lembaga pemerintah baik Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota maupun instansi vertikal Pemerintah yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Materi Pengaduan Pelayanan Publik dibedakan menurut klasifikasi:
 - a. Infrastruktur, meliputi:
 1. jalan dan jembatan;
 2. bangunan dan gedung; dan
 3. sarana dan prasarana pengairan.
 - b. Non Infrastruktur, meliputi antara lain:
 1. pendidikan;
 2. kesehatan;
 3. kependudukan;
 4. kepegawaian;
 5. energi;
 6. pertanian;
 7. pembangunan daerah;
 8. keuangan dan aset;
 9. bencana;
 10. ekonomi dan industri;
 11. sosial masyarakat;
 12. lingkungan;
 13. pariwisata dan budaya;
 14. forkopimda;
 15. kabupaten/kota;
 16. SABERPUNGLI; dan
 17. LAPOR SP4N;

BAB V

TP4

Pasal 8

Untuk efektivitas pelaksanaan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dibentuk Tim Pengelola yang terdiri atas:

- a. TP4 Provinsi; dan
- b. TP4 Unit.

Pasal 9

- (1) TP4 Provinsi dibentuk dengan Keputusan Gubernur.
- (2) Tugas TP4 Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah:
 - a. mengoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan;
 - b. mengklasifikasikan dan meneruskan Pengaduan Pelayanan Publik yang diterima kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat PD/Kabupaten/Kota/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD sesuai bidang masing-masing; dan
 - c. memantau tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disampaikan kepada Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat PD/Kabupaten/Kota/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD.

Pasal 10

- (1) TP4 Unit dibentuk dengan Keputusan pimpinan organisasi PD, Kabupaten/Kota, Instansi Vertikal, BUMN dan BUMD masing-masing.
- (2) Tugas TP4 Unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. mengoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui TP4 Provinsi; dan
 - b. mengoordinasikan tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik dengan pejabat di lingkungan masing-masing.

BAB VI

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK

Pasal 11

Mekanisme pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut:

1. admin pengelola akun pada TP4 Provinsi menerima Pengaduan Pelayanan Publik melalui media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.
2. admin pengelola akun pada TP4 Provinsi meneruskan pengaduan kepada TP4 Unit melalui Pejabat Penghubung pada TP4 Unit, paling lama 2 (dua) hari sejak pengaduan masuk.
3. masing-masing pejabat penghubung pada TP4 Unit meneruskan pengaduan kepada bidang yang berwenang dengan disposisi pimpinan di lingkungan masing-masing.

4. bidang yang berwenang merumuskan tanggapan atas Pengaduan Pelayanan Publik dan menyerahkan kepada pejabat penghubung pada TP4 Unit.
5. pejabat penghubung pada TP4 Unit mengunggah tanggapan atas Pengaduan Pelayanan Publik ke media komunikasi yang ditentukan, paling lama 4 (empat) hari sejak pengaduan masuk.

Pasal 12

- (1) Selain tanggapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, atas Pengaduan Pelayanan Publik, setiap pimpinan PD/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD dan Bupati/Walikota wajib menindaklanjuti dengan penyelesaian masalah yang diadukan, antara lain berupa:
 - a. perbaikan manajemen layanan yang diadukan, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
 - b. pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparatur pemerintah, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan; dan
 - c. pemenuhan hak pelapor.
- (2) Tindak lanjut atas Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam standar operasional pelaksanaan (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 13

- (1) Setiap pimpinan PD/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD dan Kabupaten/Kota melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik yang diterima.
- (2) Setiap pimpinan PD/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD dan Kabupaten/Kota melakukan evaluasi atas penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai bidang masing-masing.
- (3) Setiap pimpinan PD/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD dan Kabupaten/Kota menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Gubernur melalui Ketua TP4 Provinsi.
- (4) Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik tentang masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu sesuai keperluan.

BAB VIII

PEMBIAYAAN

Pasal 14

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

BAB IX
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 15

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui media komunikasi elektronik di masing-masing PD/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD dan Kabupaten/Kota yang sudah berjalan tetap berjalan sesuai dengan ketentuan dan mekanismenya.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 20 Februari 2019

GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN,


SAHBIRIN NOOR

Diundangkan di Banjarbaru
pada tanggal 20 Februari 2019

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN,


ABDUL HARIS

BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2019 NOMOR 19