



BUPATI KUANTAN SINGINGI
PROVINSI RIAU
PERATURAN BUPATI KUANTAN SINGINGI
NOMOR 32 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUANTAN SINGINGI,

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
- b. bahwa dalam rangka penerapan Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, perlu pedoman dalam pelaksanaannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Natuna, Kabupaten Karimun, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Per Undang-Undang (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

7. Undang -Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014, Nomor 244 Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5587); Sebagaimana telah 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 Nomor 5679);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Sistem Pengembangan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Keputusan Bupati Kuantan Singingi Nomor 178 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLA APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kuantan Singingi
2. Perangkat daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Kabupaten Kuantan Singingi.
5. Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
6. *Short Messages Service* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui telepon seluler.
7. 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.
8. Pengelola Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.

10. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan / atau pelanggaran oleh penyelenggara.
11. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
12. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah daerah Kabupaten Kuantan Singingi.
13. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Desa.
14. Dinas adalah Dinas Komunikasi Informatika Stastik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi.

Pasal 2

- (1) Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini yaitu sebagai acuan bagi Perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai fungsi dan tugas masing-masing.
- (2) Tujuan disusunnya Peraturan Bupati ini yaitu:
 - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung saran, kritik, dan pendapat 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 penyelenggara pengaduan pelayanan publik;
 - d. terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat ; dan
 - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam 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 Kabupaten Kuantan Singingi.

BAB II
PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengelola

Pasal 4

- (1) Bupati membentuk Tim sebagai pengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR.
- (2) Setiap Perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota pengelola aplikasi LAPOR.

Pasal 5

Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 berpedoman pada prinsip, independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

Bagian Kedua

Sarana Pengaduan

Pasal 6

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR.
- (2) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi mengenai prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan.

Pasal 7

Pemerintah Daerah menyediakan media untuk Pengaduan yang disampaikan secara elektronik dengan aplikasi LAPOR yang terdiri dari 3 (tiga) kanal utama, yaitu;

- a. SMS 1708;
- b. Website www.lapor.go.id; dan
- c. Aplikasi Android dan Blackberry.

Bagian Ketiga

Prosedur Penanganan Aplikasi LAPOR

Pasal 8

- (1) Dinas melalui petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat membuka akses pengaduan pada aplikasi LAPOR.
- (2) Penerimaan pengaduan dilaksanakan melalui:
 - a. dinas menerima serta memverifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
 - b. dinas mendistribusikan laporan ke Perangkat Daerah, BUMD, dan

Pemerintah Desa terkait sesuai fungsi dan tugas serta kewenangannya;

- c. distribusi laporan dilaksanakan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;
- d. dinas melakukan penundaan penanganan pengaduan untuk laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu; dan
- e. dinas mengubah laporan menjadi arsip untuk laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur suku agama ras dan antar golongan.

(3) Pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan:

- a. perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa setelah menerima distribusi laporan bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai fungsi dan tugas serta kewenangannya;
- b. perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa 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;
- d. tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada Pengadu melalui aplikasi LAPOR paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima ke Perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa tersebut;
- e. untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan, perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa menugaskan pegawainya dalam pengelolaan laporan di perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa;
- f. perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa bertanggung jawab atas tindak lanjut laporan pengaduan masing-masing;
- g. perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa dapat saling berkoordinasi dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan; dan
- h. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan fungsi dan tugas perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa, Perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa wajib menginformasikan ke Dinas disertai saran pendistribusian laporan.

- (4) Penyelesaian pengaduan dilaksanakan melalui tahapan:
- a. penyelesaian laporan pengaduan oleh perangkat Daerah, BUMD, dan pemerintah Desa dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. jangka waktu lama 10 (sepuluh) hari sejak perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa terdisposisi memberikan tanggapan tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari si pengadu, maka laporan dianggap selesai.

Bagian Keempat

Hak Pengadu dan Kewajiban Pengelola

Pasal 9

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan Perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh Perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, pengelola wajib:
 - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
 - b. menyosialisasikan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. menyalurkan pengaduan kepada Perangkat Daerah, BUMD, dan Pemerintah Desa yang berwenang;
 - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
 - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

BAB III

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan mengenai jumlah dan jenis pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Tim pengelola untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV
PELAPORAN

Pasal 11

- (1) Tim Pengelola LAPOR wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR kepada Bupati.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

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

Ditetapkan di Teluk Kuantan
pada tanggal 21 Mei 2019

BUPATI KUANTAN SINGINGI,

ttd

H. M U R S I N I

Diundangkan di Teluk Kuantan
pada tanggal 21 Mei 2019

SEKRETARIS DAERAH

KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

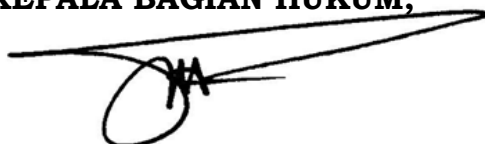
ttd

H. DIANTO MAMPANINI

BERITA DAERAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN 2019 NOMOR 32

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



SURIYANTO, SH, MH

Pembina

NIP. 19730603 200701 1 007

