



BUPATI CIANJUR  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI CIANJUR

NOMOR 37 TAHUN 2016

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI CIANJUR,

- 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 (LAPOR);
- b. bahwa pengaturan Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) dikelola secara terstruktur dan profesional baik di lingkup Satuan Kerja Perangkat Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur, maka diperlukan pengaturan sebagai pedoman dalam pelaksanaannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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 beberap 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);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
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 Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 06 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Cianjur Tahun 2013 Nomor 6);

#### MEMUTUSKAN:

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

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Bagian Kesatu

#### Definisi

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Cianjur.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Cianjur.
3. Bupati adalah Bupati Cianjur.
4. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Cianjur.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah satuan kerja perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah.
7. Unit Pelayanan Terpadu yang selanjutnya disingkat UPT adalah UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Cianjur.

8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat *Online* yang selanjutnya disebut 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 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.
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 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 pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabdian 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.

## Bagian Kedua

### Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

- (1) Pedoman pengelolaan LAPOR di Lingkungan Pemerintah Daerah dimaksudkan sebagai acuan bagi SKPD dan BUMD 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 kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

### Bagian Ketiga

### Ruang Lingkup

#### Pasal 3

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

## BAB II

### PENGELOLAAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara

##### Pasal 4

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan SKPD/BUMD yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh SKPD/BUMD.
- (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/BUMN 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) Pada setiap sarana pengaduan sebagai mana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan.

## Pasal 6

Pemerintah Daerah menyediakan media untuk pengaduan yang di sampaikan secara elektronik, meliputi:

- a. SMS1708;
- b. *website* ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)); dan
- c. *email* [itdacionjur@gmail.com](mailto:itdacionjur@gmail.com).

## Bagian Ketiga

## Pengelola

## Pasal 7

- (1) Bupati membentuk tim sebagai pengelola pengaduan melalui LAPOR.
- (2) Setiap SKPD/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 dalam Pasal 7 berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

## Bagian Kelima

## Prosedur penanganan LAPOR

## Pasal 9

- (1) Inspektorat Daerah melalui UPT pelayanan pengaduan masyarakat membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR dengan 3 (tiga) kanal Utama, yaitu:
  - a. SMS 1708;
  - b. *website* ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)); dan
  - c. *email* [itdacionjur@gmail.com](mailto:itdacionjur@gmail.com).
- (2) Penerimaan Pengaduan dilaksanakan melalui:
  - a. UPT menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
  - b. UPT mendisposisikan laporan ke SKPD dan/atau BUMD 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. UPT melakukan *pending* untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu.
  - e. UPT 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 UPT tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan:
- a. SKPD dan/atau BUMD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindak lanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - b. SKPD dan/atau 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 (bila diperlukan);
  - d. Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke SKPD dan/atau BUMD tersebut;
  - e. Untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan, SKPD dan/atau BUMD menugaskan pegawainya dalam pengelolaan laporan di SKPD dan/atau BUMD, dengan tanggung jawab utama ada pada pimpinan SKPD dan atau tersebut;
  - f. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, SKPD dan/atau BUMD dapat berkoordinasi dengan SKPD dan/atau BUMD terkait lainnya;
  - g. Dalam hal ini substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi SKPD dan/atau BUMD, maka SKPD dan/atau BUMD berkewajiban menginformasikannya ke Inspektorat Daerah disertai saran pendisposisian laporan.
- (4) Penyelesaian Pengaduan dilaksanakan melalui tahapan:
- a. Penyelesaian laporan pengaduan oleh SKPD dan/atau BUMD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. Laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah SKPD dan/atau BUMD 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 penanggulangan 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 III

## 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 Cianjur.

Ditetapkan di Cianjur  
pada tanggal 9 Agustus 2016  
BUPATI CIANJUR,

ttd.

IRVAN RIVANO MUCHTAR

Diundangkan di Cianjur  
pada tanggal 9 Agustus 2016

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN CIANJUR,



OTING ZAENAL MUTAQIN

BERITA DAERAH KABUPATEN CIANJUR TAHUN 2016 NOMOR 38