



## **BERITA DAERAH KABUPATEN KULON PROGO**

**NOMOR : 12**

**TAHUN : 2018**

---

---

### **PERATURAN BUPATI KULON PROGO NOMOR 12 TAHUN 2018**

#### **TENTANG**

#### **PEDOMAN PENGELOLAAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI KULON PROGO,**

- 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 Kulon Progo, 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 Kulon Progo;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1951;
  2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016;
  3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang 1950 Nomor 12, 13, 14, dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten di Djawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta;
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Sistem Pengembangan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 85 Tahun 2012 tentang Pedoman Mekanisme Konsultasi Publik dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;

### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO

## **BAB I KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.

2. *Short Messages Service* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui telepon seluler.
3. 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.
4. Pengelola Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
5. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
6. 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.
7. 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.

8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo.
9. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
10. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo.
11. Bupati adalah Bupati Kulon Progo.
12. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
13. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
14. Daerah adalah Kabupaten Kulon Progo.

## **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 penyelenggaraan 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 Daerah.

## **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](http://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.
  - 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;
  - 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 paling 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 yang diterima, penyebab 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 Kulon Progo.

Ditetapkan di Wates  
pada tanggal 17 Januari 2018

**BUPATI KULON PROGO,**

Cap/ttd

**HASTO WARDOYO**

Diundangkan di Wates  
pada tanggal 17 Januari 2018

**SEKRETARIS DAERAH**  
**KABUPATEN KULON PROGO,**

Cap/ttd

**ASTUNGKORO**

**BERITA DAERAH KABUPATEN KULON PROGO**  
**TAHUN 2018 NOMOR 12**

