



ASII

**BUPATI KABUPATEN OGAN ILIR  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**PERATURAN BUPATI OGAN ILIR  
NOMOR 42 TAHUN 2016**

**TENTANG**

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

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI OGAN ILIR,**

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk melaksanakan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, perlu ditindaklanjuti;
  - b. 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);
  - c. bahwa pelayanan Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) dikelola secara terstruktur dan profesional baik di lingkup SKPD maupun BUMD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir, perlu adanya pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan *online* masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati Ogan Ilir.

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4347);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

3. Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang 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 Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4090);
5. 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 Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 20 Tahun 2007 tentang Urusan Pemerintahan Kabupaten Ogan Ilir (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2007 Nomor 20 Seri E);
8. Permenpan-RB No.24/2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Permenpan-RB No. 3/2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

**MEMUTUSKAN :**

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

**BAB I  
KETENTUAN  
UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Ogan Ilir.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.
3. Bupati adalah Bupati Ogan Ilir.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Ilir.
5. Staf Ahli adalah Staf Ahli Bupati Kabupaten Ogan Ilir.
6. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disingkat Dinas adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Ilir.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah.
8. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah satuan kerja perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah.

9. Unit Pelayanan Terpadu yang selanjutnya disingkat UPTD adalah UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Ogan Ilir.
10. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat *Online* Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
11. *Short Messages System* yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.
12. 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.
13. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
14. Pengadu adalah seluruh warga masyarakat Kabupaten Ogan Ilir baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
15. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh penyelenggara.
16. 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.

**BAB II**  
**MAKSUD DAN TUJUAN**  
**Pasal 2**

- (1) Pedoman pengelolaan LAPOR di Lingkungan Pemerintah Daerah dimaksudkan sebagai acuan bagi SKPD dan/atau 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; dan
  - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal 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.

### **BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN Bagian Kesatu Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara Pasal 4**

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

### **Bagian Kedua Sarana Pengaduan Pasal 5**

- (1) Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui LAPOR.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan.

### **Pasal 6**

Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, meliputi:

- a. SMS 1708 ;
- b. Website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)); dan
- c. Facebook (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat).

### **Bagian Ketiga Pengelola Pasal 7**

- (1) Bupati membentuk Tim sebagai pengelola pengaduan melalui LAPOR.
- (2) Setiap SKPD dan/atau BUMD menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota pengelola LAPOR.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

**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 memungut biaya.

**Bagian Kelima**  
**Prosedur Penanganan LAPOR**  
**Pasal 9**

- (1) Dinas 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. Facebook (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).
- (2) Penerimaan Pengaduan dilaksanakan melalui:
  - a. Dinas menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
  - b. Dinas meneruskan laporan pengaduan kepada Staf Ahli yang membidangi melalui Sekretaris Daerah;
  - c. Staf Ahli menganalisis laporan dan mendisposisikan laporan ke SKPD dan/atau BUMD terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - d. Disposisi laporan (pengaduan) dilaksanakan paling lama dalam 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;
  - e. Dinas melakukan pending untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu;
  - f. Dinas merubah laporan menjadi arsip untuk laporan laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang dan/atau yang mengandung unsur SARA;
  - g. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan Kabupaten, maka Dinas tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan:
  - a. SKPD dan/atau BUMD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti 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 BUMD masing-masing;

- f. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, SKPD dan/atau BUMD dapat berkoordinasi dengan SKPD dan/atau BUMD terkait lainnya; dan
  - g. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi SKPD dan/atau BUMD, maka SKPD dan/atau BUMD berkewajiban menginformasikannya ke Staf Ahli melalui Sekretaris 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; dan
  - 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 melalui Sekretaris Daerah.
- (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 melalui Sekretaris Daerah 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 yang dilakukan Bupati melalui Sekretaris Daerah wajib ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV  
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 Ogan Ilir.

Ditetapkan di Inderalaya

Pada tanggal 14 oktober 2016

PLT. BUPATI OGAN ILIR



M.ILYAS PANJI ALAM

Diundangkan di Inderalaya

Pada tanggal 14 oktober 2016



SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR



HERMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR

TAHUN 2016 NOMOR 42

BAB IV  
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 Ogan Ilir.

Ditetapkan di Inderalaya  
Pada tanggal 14 Oktober 2016  
PLT.BUPATI OGAN ILIR

dto

M.ILYAS PANJI ALAM


Diundangkan di Inderalaya  
pada tanggal 14 Oktober 2016  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR

dto

HERMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR  
TAHUN 2016 NOMOR 42

Salinan Sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM  
SETDA KABUPATEN OGAN ILIR,



ARDHA MUNIR, SH.,M.Si  
Pembina Tk.I (IV/b)  
NIP.19631111 198503 1007