



WALIKOTA PALANGKA RAYA

PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

PERATURAN WALIKOTA PALANGKA RAYA

NOMOR TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG
LAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PALANGKA RAYA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan menyediakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
- b. bahwa pelayanan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dikelola secara terstruktur dan professional di lingkup Satuan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Palangka Raya, maka diperlukan pengaturan sebagai pedoman pelaksanaannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota Palangka Raya tentang pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1965 tentang Pembentukan Kotapradja Palangka Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2753);
2. 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);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244), 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 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Tahun 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. 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);

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
11. 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);
12. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2019 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 2);
13. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 21 Tahun 2019 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2019 Nomor 21, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 16);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Palangka Raya
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

3. Walikota adalah Walikota Palangka Raya.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah organisasi atau lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan Pemerintah di Daerah.
6. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian yang selanjutnya disebut Dinas Kominfo adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya.
7. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media online untuk pengawasan pembangunan.
8. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
9. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah Pejabat, Pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
11. 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 prosedur oleh penyelenggara.
12. Pelapor adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.

13. 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.
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.
15. Tim Koordinasi Pengelola LAPOR adalah Pengarah, Penanggung Jawab, Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris, Admin dibantu oleh Pejabat Penghubung dan Operator di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah yang ditetapkan melalui Keputusan Walikota Palangka Raya.
16. Tim Admin adalah Aparatur yang ditugaskan untuk mengatur lalu lintas informasi pengaduan lingkup Pemerintah Daerah.
17. Pembina adalah Aparatur yang melakukan pembinaan terhadap sistem dan prosedur serta tata kerja dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
18. Pejabat Penghubung adalah aparatur yang ditunjuk oleh masing-masing Perangkat Daerah dalam mengatur sistem LAPOR pada Perangkat Daerah terkait.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang layanan publik Daerah dimaksudkan sebagai acuan bagi Perangkat Daerah 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;
- (3) Ruang lingkup dapat dikatakan dalam bentuk mekanisme pengelolaan pengaduan yang meliputi :
- a. penyampaian pengaduan;
 - b. penerimaan atau pencatatan pengaduan;
 - c. disposisi pengaduan;
 - d. pemeriksaan pengaduan;
 - e. penyelesaian atau tindak lanjut pengaduan;
 - f. pelaporan; dan
 - g. pengarsipan.

BAB III

HAK PELAPOR DAN KEWAJIBAN PENGELOLA

Pasal 3

- (1) Pelapor mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan Perangkat Daerah yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Perangkat Daerah.
- (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 Perangkat Daerah yang berwenang; dan
 - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan.

BAB IV SARANA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

Sarana pengaduan masyarakat meliputi :

- a. pengaduan lisan merupakan penyampaian laporan pengaduan secara langsung dengan cara dating langsung dan/atau penyampaian melalui telepon;
- b. pengaduan tertulis merupakan penyampaian laporan pengaduan melalui surat, faximile, dan media cetak;
- c. pengaduan online merupakan penyampaian laporan pengaduan secara elektronik, meliputi :
 1. Website (lapor.go.id);
 2. Aplikasi LAPOR pada android;
 3. SMS melalui nomor 1708; dan
 4. Email resmi Pemerintah Kota Palangka Raya.
- d. pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh Penerima layanan.

BAB V PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR

Pasal 5

- (1) Walikota membentuk Tim koordinasi Pengelola LAPOR yang terdiri dari Pengarah, Penanggung jawab, Ketua, Sekretaris, Admin, Pejabat Penghubung dan Operator.
- (2) Tim Pejabat Penghubung LAPOR yang dimaksud pada ayat (1), adalah aparatur yang ditunjuk oleh perangkat daerahnya masing-masing.

Pasal 6

Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

BAB VI PROSEDUR PENANGANAN LAPOR

Pasal 7

- (1) Perangkat Daerah dan Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan dapat memiliki sarana pengaduan non online seperti kotak pengaduan dan pengaduan langsung.
- (2) Setiap pengaduan yng diperoleh melalui sarana yang dimaksud pada ayat (1), harus dilakukan input data ke sistem LAPOR
- (3) Perangkat Daerah wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- (4) Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (5) Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui sistem LAPOR.

BAB VII PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 8

- (1) Tim Koordinasi Pengelola LAPOR wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan LAPOR kepada Walikota secara tertulis.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan Pelapor.

Pasal 9

- (1) Walikota 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 LAPOR untuk peningkatan penyelenggaraan koordinasi pelayanan publik.

BAB VIII
PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Palangka Raya.

Ditetapkan di Palangka Raya
pada tanggal

WALIKOTA PALANGKA RAYA,

FAIRID NAPARIN

Diundangkan di Palangka Raya
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KOTA PALANGKA RAYA,

HERA NUGRAHAYU

BERITA DAERAH KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2021 NOMOR

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA PALANGKA RAYA
NOMOR TAHUN 2021
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TENTANG LAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan langkah awal untuk mendorong kinerja lembaga negara yang lebih berorientasi pada pelayanan. Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola Pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah masyarakat.

LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP), LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR! baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman Republik Indonesia dan KSP telah menandatangani *Memorandum of Understanding (MoU)* untuk memanfaatkan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR!.

B. Maksud dan Tujuan

1. Menjadi acuan bagi Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik dalam mengelola pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR!
2. Mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan pada seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan SP4N-LAPOR!

C. Pengertian

1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
2. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pelapor kepada Pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
3. Pelapor adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
4. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
5. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah Pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan, baik secara lisan, tertulis, SMS, media cetak, media elektronik maupun media lainnya untuk memudahkan Pelapor maupun Pengelola pengaduan di dalam penanganan pengaduan.

9. LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* dikelola Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) bersama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Ombudsman Republik Indonesia.

D. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan;
- m. sesuai dengan kepantasan; dan
- n. tidak menyimpang dari prosedur.

BAB II PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM LAPOR!

A. Penerimaan Pengaduan

1. Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 4 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.
2. Penyelenggara wajib menyediakan formulir pengaduan (untuk pengaduan yang disampaikan langsung) memuat sekurang-kurangnya:
 - a. identitas pelapor yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - c. tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.
3. Dalam hal Pelapor tidak mampu menulis dan/atau membaca, Pengelola wajib membantu mengisi formulir.

B. Kewajiban Pengelola Pelayanan Pengaduan

1. Pengelola layanan wajib berperilaku :
 - a. empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
 - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
 - f. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.
2. Pengelola dilarang :
 - a. menggunakan fasilitas sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.
3. Publikasi Pelayanan Pengaduan.

Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

C. Tata Kerja Pengaduan

1. Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi LAPOR disampaikan melalui :
 - a. Website (lapor.go.id)
 - b. SMS melalui nomor 1708;
 - c. Aplikasi pada Android ; dan
 - d. Email resmi Pemerintah Kota Palangka Raya (Kominfo@palangkaraya.go.id).
2. Jika pengaduan disampaikan langsung maka pengelola wajib mendengarkan, mencatat, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung.
3. Pengelola wajib membantu mengisi formulir pengaduan jika pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca. Formulir pengaduan memuat sekurang-kurangnya :
 - a. identitas pelapor yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
 - b. substansi laporan atas pelayanan; dan
 - c. tempat dan waktu penyampaian.

D. Penyelesaian Laporan Pengaduan

1. Laporan yang termasuk dalam pengaduan non pelayanan publik misalnya pengajuan keberatan permohonan informasi publik kepada KIP, atau pelanggaran etika penegak hukum, disalurkan kepada Lembaga yang berwenang dan dianggap selesai. Pengelola wajib memberitahukan status pengaduan tersebut berserta alasan.
2. Kegiatan penyelesaian pengaduan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh keterangan, bukti fisik, bukti dokumen atau bukti lainnya mengenai kebenaran suatu laporan
3. Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian yakni :
 - a. 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan
 - b. 14 (empat belas) hari laporan berupa pengaduan; sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
 - c. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan.
4. Pengelola menyampaikan informasi penyelesaian pengaduan kepada pelapor segera sejak status penyelesaian pengaduan diperoleh dari penyelenggara layanan.
5. Jika dalam waktu 60 (enam puluh) hari Pengelola belum juga mendapatkan tanggapan yang layak, maka Pengelola menanyakan kepada Pelapor apakah bersedia untuk dibantu menyalurkan laporan tersebut kepada Ombudsman.
6. Jika pelapor bersedia maka Pengelola akan memberitahukan kriteria laporan yang dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman dan meminta Pelapor melengkapi laporannya jika diperlukan. Selanjutnya Pengelola menyalurkan laporan tersebut kepada Ombudsman.
7. Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPOR. Apabila pelapor menyatakan puas atas hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pelaksana dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke Perangkat Daerah/Penangguna Jawab di atasnya.

E. Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi

1. Pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Pembina pada Pemerintah Daerah secara berkala meliputi setidaknya :

- a. materi pengaduan;
 - b. kategori pengaduan;
 - c. waktu penerimaan;
 - d. status penyelesaian;
 - e. hasil penanganan; dan
 - f. tanggapan pelapor dalam hal pemerintah daerah telah memiliki sistem lapor maka laporan dapat disusun berdasarkan rekapitulasi laporan yang disediakan oleh sistem.
2. Pengarah/Penangung Jawab melalui Tim Koordinasi Pengelola LAPOR bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut :
 - a. menetapkan indikator, target dan baku mutu output kerja pengelolaan pengaduan;
 - b. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - c. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala baik dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban; dan
 - d. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
 3. Penyelenggara bersama dengan Tim Koordinasi Pengelola LAPOR melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan bersama dengan Unit Pelayanan Publik serta pemangku kepentingan lain, APIP sesuai materi pengaduan.
 4. Pengarah pada Pemerintah Daerah wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala. Kegiatan pemantauan dan evaluasi terhadap pengaduan dilakukan paling sedikit 3 (tiga) bulan sekali, pada rapat pimpinan dengan memaparkan rekapitulasi pengaduan di hadapan pimpinan.

BAB III

PENUTUP

Target dari sistem LAPOR adalah percepatan pencapaian pembangunan SP4N di lingkup Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik antar instansi, lintas instansi, maupun dari unit terbawah sampai dengan unit tertinggi berbasis teknologi informasi.

Dengan Memanfaatkan teknologi informasi untuk Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, diharapkan akan diperoleh kemudahan akses bagi masyarakat pengguna layanan, sekaligus sebagai alat control pemantauan terhadap kinerja dan kepatuhan dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

WALIKOTA PALANGKA RAYA,

FAIRID NAPARIN

