



**WALIKOTA SUBULUSSALAM  
PROVINSI ACEH**

PERATURAN WALIKOTA SUBULUSSALAM  
NOMOR 33 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN  
PENGADUAN ONLINE RAKYAT KOTA SUBULUSSALAM  
WALIKOTA SUBULUSSALAM

- 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);
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 37 ayat (2) Undang-Undang republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengatur Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dengan Peraturan Walikota;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b diatas maka perlu mengatur Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Subulussalam dengan Peraturan Walikota.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Subulussalam di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4684);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir 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 2016 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 251);

4. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Republik Indonesia 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 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 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);

10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
13. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
14. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun

2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036)
20. Qanun Subulussalam Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Subulussalam, (Lembaran Kota Subulussalam Tahun 2016 Nomor 2, Tambahan Lembaran Kota Subulussalam Nomor 85);
21. Peraturan Walikota Subulussalam Nomor 77 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika, (Berita Daerah Kota Subulussalam Tahun 2016 Nomor 77).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA SUBULUSSALAM TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT KOTA SUBULUSSALAM

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Subulussalam.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Subulussalam.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.

6. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
7. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
8. 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.
9. 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, laranagn oleh penyelenggara.
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga Negara maupun penduduk baik perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikn pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
11. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan cuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
13. Tim pengelola LAPOR adalah Tim Admin, Pembina dan Pejabat Penghubung yang telah dibentuk oleh Walikota.
14. Tim Admin adalah aparatur yang ditugaskan untuk mengatur lalu lintas informasi pengaduan lingkup Pemerintah daerah.
15. Tim Pembina adalah aparatur yang melakukan pembinaan terhadap sistem dan prosedur serta tata kerja dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

16. Tim 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 LAPOR di Lingkungan Pemerintah Kota Subulussalam 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 Peraturan Walikota ini meliputi pengaturan mengenai prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi LAPOR di Lingkungan Pemerintah Daerah.

## BAB III

### HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENGELOLA

- (1) Pengadu 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;
- e. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
- f. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

#### BAB IV SARANA PENGADUAN

##### Pasal 4

- (1) Pemerintah Daerah 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 5

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

- a. SMS melalui nomor 1708;
- b. Website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id));
- c. Media Sosial (WA, Facebook, Instagram)

#### BAB V PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR

##### Pasal 6

- (1) Walikota membentuk Tim Admin, Pembina dan Pejabat Penghubung sebagai pengelola pengaduan melalui LAPOR.
- (2) Tim Pejabat Penghubung LAPOR yang dimaksud pada ayat (1) adalah aparatur yang ditunjuk oleh perangkat daerahnya masing-masing.

##### Pasal 7

Dalam pelaksanaan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

## Pasal 8

Ketentuan mengenai pedoman pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kota Subulussalam tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

## BAB VI

### PROSEDUR PENANGANAN LAPOR

#### Pasal 9

- (1) Perangkat Daerah dan unit kerja penyelenggaraan pelayanan dapat memiliki sarana pengaduan non online seperti kotak pengaduan dan pengaduan langsung.
- (2) Setiap pengaduan yang 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 tidak korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui sistem LAPOR.

## BAB VII

### PROSEDUR PENANGANAN LAPOR

#### Pasal 10

- (1) Tim pengelola LAPOR wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan LAPOR kepada Walikota secara tertulis melalui Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Subulussalam.
- (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) 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 untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

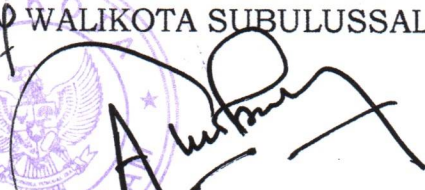
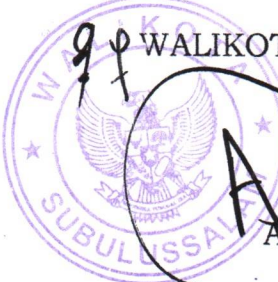
BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12


Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Subulussalam.

Ditetapkan di Subulussalam  
Pada tanggal 8 Juni 2022 M  
8 Dzulqaidah 1443 H

9 p WALIKOTA SUBULUSSALAM,   
  
AFFAN ALFIAN

Diundangkan di Subulussalam  
Pada tanggal 8 Juni 2022 M  
8 Dzulqaidah 1443 H

9 p SEKRETARIS DAERAH  
KOTA SUBULUSSALAM 

TAUFIT HIDAYAT

BERITA DAERAH KOTA SUBULUSSALAM TAHUN 2022 NOMOR 33

LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA SUBULUSSALAM  
NOMOR 33 TAHUN 2022  
TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KOTA SUBULUSSALAM

BAB I  
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan langkah awal untuk mendorong kinerja lembaga Negara yang 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 public melalui pengaduan masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman ditengah-tengah masyarakat.

LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat adalah pelayanan penyampaian 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 pelayanan publik yang berbasis tehnologi informasi mesti terintegrasi dengan LAPOR. Untuk peningkatan pengelolaan pengaduan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI dan KSP telah menandatangani *Memorandum of Understanding (MoU)* untuk memanfaatkan system 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 Pengelola 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 pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran, larangan oleh penyelenggara.

3. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga Negara maupun penduduk baik 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. 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.
  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. Pelaksanaan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam 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 pengadu maupun pengelola pengaduan didalam penanganan pengaduan.
  9. LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) bersama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Ombudsman RI.
- D. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik
- 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. Penyelenggaraan wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang 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 pengadu yang terdiri dari atas nama dan alamat lengkap.
  - b. Uraian keluhan atas pelayanan; dan
  - c. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
3. Dalam hal pengadu 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  
Penyelenggaraan berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

C. Tata kerja Pengelola Pengaduan

1. Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi LAPOR-SP4N dan oleh pengelola pengaduan Pemerintah Daerah, Korporasi dan Badan Hukum lainnya yang disampaikan melalui :
  - a. SMS melalui nomor 1708;
  - b. Facebook (Pengaduan Kota Subulussalam); dan
  - c. Website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.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 pengadu yang terdiri dari 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 yang dianggap selesai. Pengelola wajib memberitahu status pengadunya tersebut beserta 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, buku 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 lapangan;
  - b. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
  - c. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan.
4. Dalam hal laporan berupa pengaduan, untuk memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, Pembina/Penanggungjawab disetiap Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja menetapkan Tim Pemeriksa untuk :
  - a. Menentukan metode atau prosedur pemeriksaan;
  - b. Menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan;
  - c. Menentukan validitas dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh; dan
  - d. Merumuskan hasil pemeriksaan.
5. Pengelola menyampaikan informasi penyelesaian kepada pelapor segera sejak status penyelesaian pengaduan diperoleh dari penyelenggara layanan.
6. Jika dalam waktu 60 (enam puluh) hari pengelola belum mendapatkan tanggapan yang layak, maka pengelola menanyakan kepada pelapor apakah bersedia untuk dibantu menyalurkan laporan tersebut kepada Ombudsman.
7. 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.
8. Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian hasil pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPOR-SP4N. Apabila penadu menyatakan puas atas hasil, maka pengadu dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pelaksana dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke Perangkat Daerah/ Penanggungjawab di atasnya.

#### E. Pelaporan, Monitoring dan evaluasi

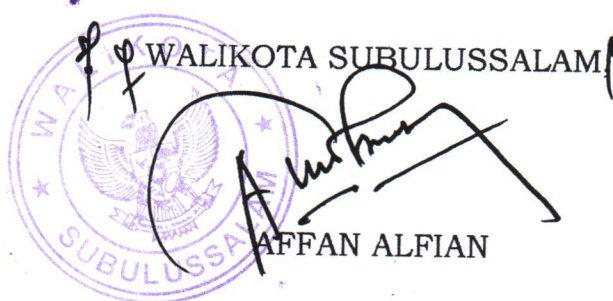
1. Pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Pembina pada Pemerintah Daerah secara berkala meliputi setidaknya :
  - a. Materi pengaduan;
  - b. Kategori pengaduan
  - c. Waktu penerimaan;
  - d. Status penyelesaian
  - e. Hasil penanganan; dan
  - f. Tanggapan pengaduan dalam hal Pemerintah Daerah telah memiliki sistem LAPOR makan laporan dapat disusun berdasarkan rekapitulasi laporan yang disediakan oleh sistem.

2. Pembina/ Penanggung Jawab melalui Tim Koordinasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah :
  - a. Penetapan indikator, target dan baku mutu *output* kinerja 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
  - d. Dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala baik dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban; dan
  - e. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
3. Penyelenggaraan bersama dengan Tim Koordinasi melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan bersama dengan Unit Pelayanan Publik serat pemangku kepentingan lain, Aparatur Pengawas Internal Pemerintah sesuai materi pengaduan.
4. Pembina pada Pemerintah Daerah wajib melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala. Kegiatan pemantauan dan evaluasi terhadap pengaduan dilakukan paling sedikit 1 (satu) bulan sekali, pada rapat pimpinan dengan memaparkan rekapitulasi pengaduan dihadapan Pimpinan.

### BAB III PENUTUP

Target dari sistem LAPOR adalah percepatan pencapaian pembangunan SP4N dilingkup Pemerintah Kota Subulussalam 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 Publik, diharapkan akan diperoleh kemudahan akses bagi masyarakat pengguna layanan, sekaligus sebagai alat control pemantau terhadap kinerja dan kepatuhan dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

The image shows a purple circular official stamp of the Mayor of Subulussalam. The text 'WALIKOTA SUBULUSSALAM' is written around the top inner edge of the stamp, and 'SUBULUSSALAM' is written around the bottom inner edge. In the center of the stamp is a logo featuring a bird with spread wings. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink. Below the signature, the name 'AFFAN ALFIAN' is printed in black capital letters.

AFFAN ALFIAN