



WALIKOTA KUPANG  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
PERATURAN WALIKOTA KUPANG  
NOMOR 27 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN  
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA KUPANG

WALIKOTA KUPANG

- 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 untuk melaksanakan ketentuan Pasal 37 ayat (2) Undang-Undang 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, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Kupang;
- Mengingat :
1. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kupang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3633);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2017 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kota Kupang Nomor 273);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA KUPANG

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Kupang.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Kupang.
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 tatacara 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 oleh penyelenggara.
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
11. 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.
12. 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.
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 lalulintas 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 ditunjukoleh masing-masing Perangkat Daerah dalam mengatur sistem LAPOR! pada Perangkat Daerah terkait.

BAB II  
MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Maksud pengelolaan LAPOR adalah sebagai acuan bagi Perangkat Daerah dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Tujuan pengelolaan LAPOR adalah 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 pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi LAPOR! di Lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB III  
HAK PENGADUDAN KEWAJIBAN PENGELOLA

Pasal 13

- (1) Hak pengadu yaitu menyampaikan pengaduan atas pelayanan Perangkat Daerah yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan / atau pelanggaran larangan oleh Perangkat Daerah.
- (2) Kewajiban Pengelola yaitu :
  - 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 Perangkat Daerah yang berwenang;
  - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan ; dan
  - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

BABIV  
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. Call-center;
- b. Email;
- c. SMS melalui nomor 1708;
- d. Media Sosial; dan
- e. Website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)).

#### BABV

#### 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 melaksanakan 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 di Lingkungan Pemerintah Daerah tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dan Peraturan Walikota ini.

BAB VI  
PROSEDUR PENANGANAN LAPOR

Pasal 9

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

BAB VII  
PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Tim Pengelola LAPOR! wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan LAPOR! Kepada Walikota secara tertulis melalui Kabag Organisasi Setda Kota Kupang.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan LAPOR! sebagai mana 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.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan Penempatannya dalam Berita Daerah Kota Kupang.

Di tetapkan di Kupang  
pada tanggal, 1 Juli 2019

WALIKOTA KUPANG

JEFIRSTSON R. RIWU KORE

Di undangkan di Kupang  
pada tanggal, 1 Juli 2019

Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA KUPANG

ELVIANUS WAIRATA

Berita Daerah Kota Kupang Tahun 2019 Nomor 402