



SALINAN

WALIKOTA MATARAM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
PERATURAN WALIKOTA MATARAM
NOMOR : 12 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MATARAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MATARAM,

- 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 sesuai 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 Mataram.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Mataram (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3531);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. 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);
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 Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. 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);
12. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Mataram Tahun 2016 Nomor 3 Seri E);
13. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram (Lembaran Daerah Kota Mataram Tahun 2016 Nomor 1 Seri D).

MEMUTUSKAN :

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Mataram.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Mataram.
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 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 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 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 Peraturan Walikota ini meliputi pengaturan mengenai prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi LAPOR di Lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB III HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENGELOLA

Pasal 3

- (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. *Call-center*;
- b. *Email*;
- c. SMS melalui nomor 1708;
- d. Media Sosial;
- e. *Website* (www.lapor.go.id);
- f. Aplikasi pada Android dan Blackberry; dan
- g. Aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan LAPOR!-SP4N.

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 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 dari 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 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 10

- (1) Tim Pengelola LAPOR wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan LAPOR kepada Walikota secara tertulis melalui Inspektur Kota Mataram.
- (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.

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

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 3 April 2017

WALIKOTA MATARAM,

H. AHYAR ABDUH

Diundangkan di Mataram
pada tanggal 3 April 2017
SEKRETARIS DAERAH KOTA MATARAM

H. EFFENDI EKO SASWITO

BERITA DAERAH KOTA MATARAM TAHUN 2017 NOMOR 12

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,

TTD

MANSUR, SH. MH
NIP.197012312002121035

LAMPIRAN

PERATURAN WALIKOTA MATARAM

NOMOR : TAHUN 2017

TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MATARAM

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 juga masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-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 pelayanan 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 & Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI 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 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 orang perseorangan, 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. 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 pengadu 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* yang dikelola Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) bersama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & 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. Penyelenggara 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 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 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 Pengelolaan 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. *Call-center*;
 - b. *Email*;
 - c. SMS melalui nomor 1708;
 - d. Media Sosial;
 - e. *Website* (www.lapor.go.id);
 - f. Aplikasi pada Android dan Blackberry; dan
 - g. Aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan LAPOR!-SP4N.

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 atas nama dan alamat lengkap;
 - b. susbtansi 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 pengaduannya 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, 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 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/Penangguna Jawab di tiap 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 pengaduan kepada pelapor segera sejak status penyelesaian pengaduan diperoleh dari penyelenggara layanan.
6. 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.
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 pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPOR!-SP4N. Apabila pengadu 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 pengadu dalam hal Pemerintah Daerah telah memiliki sistem LAPOR! maka laporan dapat disusun berdasarkan rekapitulasi laporan yang disediakan oleh sistem.
2. Pembina/Penangguna Jawab melalui Tim Koordinasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:
 - a. menetapkan 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 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 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. Pembina pada Pemerintah Daerah wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala. Kegiatan pemantauan dan evaluasi terhadap pengaduan dilakukan paling sedikit 1 (satu) 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, mapun 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 kontrol pemantauan terhadap kinerja dan kepatuhan dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

WALIKOTA MATARAM,



H. AHYAR ABDUH