



GUBERNUR SUMATERA SELATAN
PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN
NOMOR 9 TAHUN 2022
TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk menjamin kepastian hukum atas pembentukan produk hukum daerah diperlukan pedoman berdasarkan cara dan metode yang pasti baku dan standar sehingga tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, kepentingan umum dan/atau kesusilaan;
- b. bahwa sesuai ketentuan dalam Pasal 23 ayat (4) huruf e Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem terdiri sistem informasi elektronik atau elektronik sekurang-kurangnya pengelolaan pengaduan;
- c. bahwa sesuai ketentuan dalam Pasal 67 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, untuk kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik, dilakukan penerapan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik bagi Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah;
- d. bahwa sesuai ketentuan dalam Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2020-2024, Implementasi *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 di Tingkat Pemerintah Daerah dikoordinasikan oleh Kepala Daerah;

f

- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1814);
 3. 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);
 4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 5. Undang-Undang 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 Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
 7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

f.

8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
13. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2013 Nomor 3);
14. Peraturan Gubernur Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016 Nomor 26);
15. Peraturan Gubernur Nomor 82 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016 Nomor 82) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 82 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2017 Nomor 7);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI
MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK.

f.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Bagian Kesatu
Pengertian, Definisi, Singkatan

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Provinsi adalah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
3. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Selatan.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
5. Perangkat Daerah Pengelola Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut PD Pengelola adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Provinsi/Kabupaten/Kota/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD yang mengelola pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik.
6. Kepala Perangkat Daerah Pengelola Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Kepala PD Pengelola adalah Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Provinsi/Kabupaten/Kota/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD yang mengelola pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik.
7. Unit Kerja adalah satuan organisasi perangkat daerah yang ada di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
8. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
9. 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Pengaduan Pelayanan Publik adalah penyampaian aspirasi oleh individu, masyarakat, lembaga, dan organisasi berupa laporan, masukan atau kritik dan saran tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

f.

11. Pengaduan dengan Pengawasan adalah Pengaduan Pelayanan Publik yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.
12. Pengaduan tidak dengan Pengawasan adalah Pengaduan Pelayanan Publik yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan pelayanan publik.
13. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, verifikasi, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian penyelesaian pengaduan pelayanan publik dalam memperoleh pelayanan publik.
14. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Unit adalah kelompok kerja yang dibentuk secara internal pada setiap perangkat daerah, kabupaten/kota, instansi vertikal, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah untuk menindaklanjuti Pengaduan Pelayanan Publik.
15. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Provinsi Sumatera Selatan adalah kelompok kerja yang dibentuk pada tingkat provinsi untuk mengoordinasikan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Selatan.
16. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui aplikasi media *online* dan media sosial.
17. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
18. Badan Usaha Milik Negara/Daerah yang selanjutnya disingkat BUMN/BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara/Pemerintah Daerah melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

f.

19. Aplikasi adalah suatu subkelas dari suatu perangkat lunak komputer secara langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.
20. Media Komunikasi Elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan/atau alat telepon secara aplikasi *hardware* dan *software*.
21. Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dan pemerintah berbasis media sosial.

Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi ASN pada PD Pengelola.

Pasal 3

Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 4

Sasaran pengelolaan pengaduan masyarakat adalah :

- a. menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. menciptakan koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. menciptakan pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan
- d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

Pasal 5

Ruang lingkup dalam Peraturan Gubernur ini meliputi :

- a. materi pengaduan masyarakat;
- b. Tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional;
- c. mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat;
- d. pemantauan, evaluasi dan pelaporan; dan/atau
- e. pembiayaan.

f.

BAB II
JENIS INFORMASI PUBLIK

Pasal 6

Prinsip dalam pengelolaan pengaduan masyarakat terdiri dari :

- a. objektif, kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- b. koordinatif, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. tidak diskriminatif, penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, *gender* dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- d. efektif dan efisien, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabel, proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta prosedur yang berlaku; dan
- f. transparan, hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

Pasal 7

(1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 menggunakan media komunikasi elektronik, meliputi :

a. media berbasis *online*, terdiri dari :

1. media LAPOR! Sumsel dengan *website*
www.lapor.go.id melalui aplikasi
www.sumselprov.go.id;

f.

2. media LAPOR! melalui aplikasi ponsel berbasis android; dan
 3. media Instagram dengan nama akun Pemprov Sumatera Selatan;
- b. media berbasis non-internet, terdiri dari :
1. media SMS Lapor-Sumsel melalui pesan singkat telepon nomor 1708; dan
 2. media front desk di sekretariat Tim Pengelola SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi.
- (2) Sistem pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

BAB III

MATERI PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 8

- (3) Materi pengaduan masyarakat meliputi pengaduan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan publik oleh aparatur atau lembaga pemerintah baik Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota maupun instansi vertikal Pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Materi pengaduan masyarakat dibedakan menurut klasifikasi:
- a. infrastruktur, meliputi :
 1. jalan dan jembatan;
 2. bangunan dan gedung; dan
 3. sarana dan prasarana pengairan;
 - b. non infrastruktur, meliputi :
 1. pendidikan;
 2. kesehatan;
 3. kependudukan;
 4. kepegawaian;
 5. energi;
 6. pertanian;
 7. pembangunan daerah;
 8. keuangan dan aset;

h

9. bencana ;
10. ekonomi dan industri;
11. sosial masyarakat;
12. lingkungan;
13. pariwisata dan budaya;
14. SABERPUNGLI; dan
15. SP4N-LAPOR!

BAB IV
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Pasal 9

Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, terdiri atas:

- a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Provinsi; dan
- b. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Unit.

Pasal 10

- (1) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Provinsi dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang menangani urusan bidang komunikasi dan informatika.
- (2) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas, antara lain:
 - a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi Pemerintah Provinsi;
 - b. mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Unit sesuai bidang masing-masing; dan
 - c. memantau/ mengawasi tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Unit.

Pasal 11

- (1) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Unit dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang menangani urusan bidang komunikasi dan informatika.
- (2) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas, antara lain :

f.
v

- a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang telah disampaikan kepada Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Unit; dan
- b. mengkoordinasikan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan pejabat di lingkungan masing-masing.

BAB V

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 12

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut :

- a. Admin pengelola akun pada Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Provinsi menerima pengaduan masyarakat melalui media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.
- b. Admin pengelola akun memverifikasi kemudian meneruskan pengaduan kepada Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Unit untuk masing-masing media komunikasi melalui Admin pada Tugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Unit, paling lama 1 (satu) hari sejak pengaduan masuk.
- c. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Unit selain memverifikasi juga merumuskan tanggapan atas pengaduan masyarakat dan menyerahkan kepada pengelola Admin pada Tugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Unit.
- d. Pengelola Admin pada Tugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Unit mengirimkan rumusan tanggapan atas pengaduan masyarakat kepada pengelola akun pada Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Provinsi, paling lama 2 (dua) hari sejak pengaduan masuk ke Tugas Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Unit.
- e. Pengelola akun pada Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Provinsi mengirimkan atau mengunggah tanggapan atas pengaduan masyarakat ke media komunikasi yang ditentukan, paling lama 3 (tiga) hari sejak pengaduan masuk.

f.

Pasal 13

- (1) Selain tanggapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, terhadap pengaduan masyarakat yang masuk, setiap Kepala PD Pengelola wajib menindaklanjuti pengaduan dengan penyelesaian, sebagai berikut :
 - a. memperbaiki manajemen layanan yang diadukan, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
 - b. melakukan pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparatur pemerintah, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan; dan
 - c. memenuhi hak pelapor.
- (2) Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam Standar Operasional pelaksanaan (SOP) dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

Ketentuan teknis pengelolaan pengaduan masyarakat diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala PD Pengelola.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 15

- (1) Gubernur melalui PD Pengelola melakukan pengawasan, pemantauan dan evaluasi atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima.
- (2) Kepala PD Pengelola di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Gubernur melalui Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Provinsi.
- (3) Penyelesaian pengaduan masyarakat tentang masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu sesuai keperluan.

BAB VII

PEMBIAYAAN

Pasal 16

Biaya yang diperlukan dalam rangka penyelenggaraan Peraturan Gubernur ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan/atau sumber dana lainnya yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

f.

BAB VIII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 17

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik di masing-masing PD Pengelola yang sudah berjalan tetap berjalan sesuai dengan ketentuan dan mekanisme yang berlaku.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 24 Mei 2022
GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

Dto.

H. HERMAN DERU

Diundangkan di Palembang
pada tanggal 24 Mei 2022
Pj. SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN.

Dto.

S.A. SUPRIONO

BERITA DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2022 NOMOR 9