

## SARAN DAN MASUKAN

Perubahan Atas Peraturan Walikota Magelang  
Nomor 32 Tahun 2020 Tentang Layanan Pengelolaan  
Pengaduan Masyarakat Kota Magelang

### 1. Masukan

- Ketentuan Pasal 1 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :
  1. Daerah adalah Kota Magelang.
  2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
  3. Walikota adalah Walikota Magelang.
  4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Magelang.
  5. Dinas adalah Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang.
  6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang.
  7. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Magelang yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Badan, Dinas, Bagian dan Kecamatan yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.
  8. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMN adalah Badan Usaha Milik Negara di wilayah Kota Magelang.
  9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah di wilayah Kota Magelang.
  10. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi kepada pemerintah sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  11. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik baik PD, BUMD maupun BUMN di Kota Magelang.
  12. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, disposisi, tindak lanjut dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
  13. Pelapor adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan kepada Perangkat Daerah Tertentu.

14. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
15. Admin Utama adalah Tim yang dibentuk pada tingkat Kota untuk mekoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat di Kota Magelang.
16. Admin Penghubung adalah Tim yang dibentuk dari Perangkat Daerah yang ditunjuk untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
17. Verifikasi adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan oleh admin utama secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku.
18. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari admin utama kepada admin penghubung.
19. Media Sosial adalah sebuah media daring, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual.

- Ketentuan Pasal 6 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

- (1) Pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Daerah dapat dilakukan secara langsung dan tertulis.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara datang langsung ke Instansi terlapor dan/ atau telepon ke nomor Instansi terlapor.
  - a. Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui kanal aduan masyarakat yang dikelola oleh Pemerintah Kota Magelang, yaitu:
  - b. Media Pengaduan Masyarakat melalui website meliputi :
    1. Monggo Lapor : <https://lapor.magelangkota.go.id/>
    2. Lapor Gubernur Jateng: <https://laporgub.jatengprov.go.id/>
    3. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) : <https://www.lapor.go.id/>
  - c. Media Sosial yang meliputi :
    1. Twitter : @laporwalikotMgl
    2. Halaman Facebook : Monggo Lapor
    3. Instagram : @Monggolapor
    4. Whatsapp : 0811 2656 126

- Ketentuan Pasal 8 dihapus dan disesuaikan dengan pasal 9

- Ketentuan Pasal 9 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut

- (1) Pengaduan secara langsung harus memenuhi persyaratan sebagaimana diatur pada instansi masing-masing instansi yang melakukan pelayanan publik.
- (2) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) wajib mencantumkan identitas pelapor meliputi :



- a. Nama lengkap sesuai identitas;
  - b. Nomor Induk Kependudukan (NIK);
  - c. Alamat e-mail;
  - d. Nomor telepon yang dapat dihubungi; dan
  - e. Untuk laporan terkait infrastruktur wajib melampirkan dokumentasi dan alamat lengkap tempat kejadian.
- Ketentuan Pasal 10 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut
  - (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tahap :
    - a. Penerimaan laporan;
    - b. Verifikasi;
    - c. Disposisi;
    - d. Respon dan/atau tindak lanjut aduan;
    - e. Penyelesaian aduan;
    - f. Sanggahan pelapor (bila ada); dan
    - g. Penutupan laporan.
- Ketentuan Pasal 11 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut
  - (1) Penerimaan laporan, verifikasi, disposisi dan penutupan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a,b,c dan g dilakukan oleh admin utama.
  - (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf b adalah melakukan pemeriksaan kelengkapan identitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2).
- Ketentuan Pasal 12 dihapus.
- Ketentuan Pasal 15 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut
  - (1) Instansi terlapor melakukan penyelesaian laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf e secara cepat, tepat dan akuntabel.
  - (2) Admin Penghubung Menyusun respon dan/atau tindak lanjut atas laporan aduan berdasarkan data dan informasi yang akurat.
  - (3) Respon dan/atau tindak lanjut atas laporan aduan dikirimkan kepada pelapor melalui kanal pengaduan masyarakat paling lama 4 (empat) hari sejak aduan didisposisikan ke admin penghubung.
  - (4) Pelapor dapat menyanggah respon dan/atau tindak lanjut yang diberikan oleh admin penghubung paling lama 2 (dua) hari.
  - (5) Aduan yang tidak disanggah oleh pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (4) akan ditutup oleh admin utama.
  - (6) Tindak Lanjut aduan dapat lebih dari jangka waktu yang ditentukan apabila:
    - a. belum tersedianya anggaran. dan
    - b. substansi aduan diluar kewenangan Pemerintah Kota Magelang.

- Ketentuan Pasal 18 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut
  - (1) Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat aduan dimaksudkan untuk menyimpan dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.
  - (2) Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilaporkan kepada Walikota setiap 3 (tiga) bulan.
  - (3) Dinas melaporkan Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Magelang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melalui Sekretaris Daerah Kota Magelang.
  - (4) Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi jumlah aduan dan penyelesaian aduan.
  - (5) Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.
  
- Ketentuan Pasal 21 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut
  - (1) Admin utama sebagaimana dimaksud pada pasal 20 ayat (4) huruf a dibentuk dengan Keputusan Walikota.
  - (2) Admin utama bertugas:
    - a. Melakukan pengelolaan kanal pengaduan masyarakat yang diteruskan ke Admin Penghubung untuk ditindaklanjuti;
    - b. Melakukan pemantauan atas tindaklanjut dan penyelesaian aduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
    - c. Melakukan monitoring dan evaluasi layanan pengelolaan pengaduan masyarakat secara berkala.
  - (3) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah sebagaimana dimaksud pada pasal 18 ayat (4).
  
- Ketentuan Pasal 22 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut
  - (1) Admin penghubung sebagaimana dimaksud pada pasal 20 ayat (4) huruf a dibentuk dengan Keputusan Walikota.
  - (2) Admin penghubung bertugas:
    - a. Mengoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima dengan admin utama;
    - b. Mengoordinasikan tindaklanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan pejabat di lingkungan masing-masing;
    - d. Melaporkan hasil tindaklanjut kepada admin utama;
    - e. Memberikan hasil tindaklanjut perkembangan penyelesaian pengaduan paling lama 4 (empat) hari sejak pengaduan diterima; dan
    - f. menginput respon dan/atau hasil tindaklanjut atas aduan yang disampaikan melalui kanal pengaduan masyarakat.



- Ketentuan Pasal 23 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut
  - (1) Dalam melaksanakan tugas Admin Utama dan Admin Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 dan Pasal 19 sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
  - (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Dinas.

## 2. Saran

- Ketentuan Pasal 6 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :
  - (1) Pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Daerah dapat dilakukan secara langsung dan tertulis.
  - (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara datang langsung ke Instansi terlapor dan/ atau telepon ke nomor Instansi terlapor.
  - (3) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui kanal aduan masyarakat yang dikelola oleh Pemerintah Kota Magelang, yaitu:
    - a. Media Pengaduan Masyarakat melalui website meliputi :
      1. Monggo Lapor : <https://lapor.magelangkota.go.id/>
      2. Lapor Gubernur Jateng: <https://lapor.gub.jatengprov.go.id/>
      3. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) : <https://www.lapor.go.id/>
    - b. Media Sosial yang meliputi :
      1. Twitter : @laporwalikotMgl
      2. Halaman Facebook : Monggo Lapor
      3. Instagram : @Monggolapor
      4. Whattsapp : 0811 2656 126
- Ketentuan Pasal 18 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :
  - (1) Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan untuk menyimpan dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.
  - (2) Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat dilaporkan kepada Walikota setiap 3 (tiga) bulan melalui Sekretaris Daerah Kota Magelang.
  - (3) Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi jumlah aduan dan penyelesaian aduan.

- Ketentuan Pasal 19 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

Laporan sebagaimana dimaksud pada pasal 18 ayat (2) menjadi bahan monitoring dan evaluasi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

- Ketentuan Pasal 21 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

(1) Admin utama sebagaimana dimaksud pada pasal 20 ayat (4) huruf a dibentuk dengan Keputusan Walikota.

(2) Admin utama bertugas:

- a. Melakukan pengelolaan kanal pengaduan masyarakat yang diteruskan ke Admin Penghubung untuk ditindaklanjuti;
- b. Mengoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima dengan admin penghubung;
- c. Melakukan pemantauan atas tindaklanjut dan penyelesaian aduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan

(3) pemantauan atas tindaklanjut dan penyelesaian aduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c adalah sebagaimana dimaksud pada pasal 18 ayat (3).

- Ketentuan Pasal 22 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

(1) Admin penghubung sebagaimana dimaksud pada pasal 20 ayat (4) huruf a dibentuk dengan Keputusan Walikota.

(2) Admin penghubung bertugas:

- a. Mengoordinasikan tindaklanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan pejabat di lingkungan masing-masing;
- b. Melaporkan hasil tindaklanjut kepada admin utama;
- c. Memberikan hasil tindaklanjut perkembangan penyelesaian pengaduan paling lama 4 (empat) hari sejak pengaduan diterima; dan
- d. Menginput respon dan/atau hasil tindaklanjut atas aduan yang disampaikan melalui kanal pengaduan masyarakat.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA  
DAN STATISTIK KOTA MAGELANG

