



# **GUBERNUR PAPUA**

## **PERATURAN GUBERNUR PAPUA**

**NOMOR 16 TAHUN 2017**

### **TENTANG**

#### **PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI PAPUA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

#### **GUBERNUR PAPUA,**

- Menimbang : a. bahwa sesuai Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24/2014 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Publik Secara Nasional, perlu mengatur pedoman pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat secara elektronik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Papua tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1969 tentang Pembentukan Propinsi Otonom Irian Barat dan Kabupaten-kabupaten Otonom di Propinsi Irian Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1969 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2907);
2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4151) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2008 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4884);
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 ...../2

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
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 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);
7. 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 Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
12. Peraturan Gubernur Papua Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua (Berita Daerah Provinsi Papua Tahun 2013 Nomor 28);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI PAPUA.

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**  
**Pasal 1**

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Papua.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Papua.
3. Gubernur ialah Gubernur Papua.
4. Sekretaris Daerah, yang selanjutnya disebut SEKDA ialah Sekretaris Daerah Provinsi Papua.
5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD, adalah perangkat Daerah pada pemerintah Provinsi Papua selaku pengguna anggaran.
6. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana pengaduan masyarakat kepada Pemerintah Daerah melalui media elektronik.
7. Media Elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan Tehnologi Informasi dan Komunikasi (TIK) antara lain SMSGateway; WhatshApp, Instagram, Website. Facebook, dan Twitter.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Pengelolaan Pengaduan adalah proses penanganan pengaduan sesuai mekanisme yang ditetapkan mulai dari tahap penyeleksian, tahap penelaan, dan pengklasifikasian sampai pada kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik.
10. Pengadu atau pelapor adalah individu atau kelompok orang/badan hukum yang menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui media komunikasi elektronik kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
11. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan public sehubungan adanya pelayanan atau perlakuan yang tidak sesuai dengan standard pelayanan atau pengabaian kewajiban dan atau pelanggaran oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah. terjangkau dan terukur.

**BAB II**  
**MAKSUD DAN TUJUAN**  
**Pasal 2**

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi OPD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua dalam mengelola pelayanan masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing.
- (2) Peraturan Gubernur ini bertujuan :
  - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik dan pendapat dari masyarakat melalui media komunikasi elektronik;
  - b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
  - c. terwujudnya ...../4

- 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 rangka pelayanan pengaduan masyarakat.

### **Pasal 3**

Ruang Lingkup Peraturan Gubernur ini meliputi pengaturan mengenai prosedur pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR Papua “Dong Tanya Tong Jawab” di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua, yang disampaikan secara tertulis melalui media komunikasi elektronik secara jelas dan bertanggung jawab.

## **BAB III**

### **PENGELOLAAN PENGADUAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara**

### **Pasal 4**

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan OPD yang tidak sesuai dengan standard pelayanan atau pengabaian kewajiban dan atau pelanggaran larangan oleh OPD.
- (2) Pengelola mempunyai kewajiban :
  - 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 OPD yang berwenang;
  - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
  - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

#### **Bagian Kedua**

#### **Sarana Pengaduan**

### **Pasal 5**

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR Papua yang ada dalam media komunikasi secara elektronik.
- (2) Dalam aplikasi LAPOR Papua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan.

### **Pasal 6**

Sarana media komunikasi secara elektronik yang disediakan Pemerintah Daerah meliputi :

- a. Website ([lapor.papua.go.id](http://lapor.papua.go.id)); dan
- b. Twitter ([laporprovpapua](https://twitter.com/laporprovpapua), dan email : [lapor@papua.go.id](mailto:lapor@papua.go.id)).

**Bagian Ketiga  
Pengelola  
Pasal 7**

- (1) Gubernur membentuk Tim sebagai pengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR Papua.
- (2) Setiap OPD menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota pengelola aplikasi LAPOR Papua “Dong Tanya Tong Jawab”.

**Bagian Keempat  
Pasal 8**

Tata Kerja Pelayan Pengaduan Masyarakat dilakukan melalui aplikasi LAPOR Papua “Dong Tanya Tong Jawab”.

**Pasal 9**

Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

**Bagian Kelima  
Prosedur Penangan Aplikasi LAPOR Papua “Dong Tanya Tong Jawab”  
Pasal 10**

- (1) OPD melalui Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Papua sebagai pusat kontrol pengaduan masyarakat membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR Papua “Dong Tanya Tong Jawab” dengan 3 (tiga) kanal utama yaitu :
  - a. Website (lapor.papua.go.id);
  - b. Twitter (laporprovpapua); dan
  - c. email : (lapor@papua.go.id).
- (2) Penerimaan pengaduan dilaksanakan melalui :
  - a. Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Papua menerima serta memverifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas;
  - b. Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Papua mendisposisikan laporan ke OPD terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - c. Disposisi laporan (pengaduan) dilaksanakan paling lama 2 hari (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;
  - d. Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Papua melakukan pending untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pengadu;
  - e. Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Papua merubah laporan menjadi arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA;
  - f. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan daerah, Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Papua tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.

(3) Pelaksanaan...../6

- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan :
- a. OPD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
  - b. OPD menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
  - c. tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan kelengkapan (bila diperlukan);
  - d. tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR Papua “Dong Tanya Tong Jawab” paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke OPD tersebut;
  - e. untuk menunjang pelaksanaan tindak lanjut pengaduan laporan, OPD menugaskan pegawai pengelolaan laporan di OPD, dengan tanggung jawab utama ada pada pimpinan OPD masing-masing;
  - f. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, OPD dapat berkoordinasi dengan OPD terkait lainnya;
  - g. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi OPD, OPD berkewajiban menginformasikannya ke Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Papua disertai saran pendisposisian laporan.
- (4) Penyelesaian pengaduan dilaksanakan melalui tahapan :
- a. penyelesaian laporan pengaduan oleh OPD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggung jawabkan; dan
  - b. laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah OPD terdisposisi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari sipengadu.

**Bagian Keenam**  
**Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi**  
**Pasal 11**

- (1) Tim Pengelola LAPOR Papua “Dong Tanya Tong Jawab” wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan LAPOR Papua “Dong Tanya Tong Jawab” kepada Gubernur.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan LAPOR Papua “Dong Tanya Tong Jawab” sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

**Pasal 12**

- (1) Gubernur 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 ditindak lanjuti oleh Tim pengelola untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

**BAB IV**  
**PENUTUP**  
**Pasal 13**

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jayapura  
pada tanggal 8 Maret 2017

**GUBERNUR PAPUA,**  
**CAP/TTD**  
**LUKAS ENEMBE, SIP, MH**

Diundangkan di Jayapura  
Pada tanggal 9 Maret 2017  
Sekretaris Daerah Provinsi Papua  
CAP/TTD

T.E.A. HERY DOSINAEN, S.IP., M.KP  
BERITA DAERAH PROVINSI PAPUA TAHUN 2017 NOMOR 16

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BIRO HUKUM,**



**Y. DEREK HEGEMUR, SH.,MH**  
**NIP. 19661202 198603 1 002**