



WALIKOTA MAGELANG  
PROVINSI JAWA TENGAH

BERITA DAERAH KOTA MAGELANG  
TAHUN 2022 NOMOR 61

---

PERATURAN WALIKOTA MAGELANG  
NOMOR 59 TAHUN 2022

TENTANG  
PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALIKOTA  
NOMOR 32 TAHUN 2020 TENTANG LAYANAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN MASYARAKAT KOTA MAGELANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MAGELANG,

- Menimbang : a. bahwa guna mewujudkan pemerintahan yang baik, terbuka dan akuntabel diperlukan keterbukaan informasi publik yang merupakan sarana untuk mengoptimalkan partisipasi dan pengawasan publik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan;
- b. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Magelang, perlu melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. bahwa dalam mengintegrasikan berbagai media pengaduan masyarakat perlu dilakukan pengelolaan aduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik;
- d. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2020 tentang Layanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Magelang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi;
9. Peraturan Walikota Magelang Nomor 32 Tahun 2020 tentang Layanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Magelang (Berita Daerah Kota Magelang Tahun 2020 Nomor 32);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALIKOTA NOMOR 32 TAHUN 2020 TENTANG LAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT KOTA MAGELANG.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Walikota Magelang Nomor 32 Tahun 2020 tentang Layanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Magelang (Berita Daerah Kota Magelang Tahun 2020 Nomor 32) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 1

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. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.
6. Dinas adalah Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika.
7. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
9. 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.
10. 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.
11. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, disposisi, tindak lanjut dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
12. Pelapor adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan kepada Perangkat Daerah tertentu.
13. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
14. Admin Utama adalah Tim yang dibentuk pada tingkat Kota untuk mekoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat.
15. Admin Penghubung adalah Tim yang dibentuk dari Perangkat Daerah yang ditunjuk untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
16. Verifikasi adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan oleh admin utama secara independen, objektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku.
17. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari admin utama kepada admin penghubung.
18. 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.

2. Ketentuan Pasal 6 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 6

- (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 Daerah, yaitu:
  - a. media Pengaduan Masyarakat melalui *website* meliputi:
    1. Monggo Lapor dengan alamat <https://lapor.magelangkota.go.id/>;
    2. Lapor Gubernur Jateng dengan alamat <https://laporgub.jatengprov.go.id/>; dan
    3. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dengan alamat <https://www.lapor.go.id/>
  - b. Media Sosial meliputi:
    1. akun Twitter @laporwalikotMgl;
    2. Halaman Facebook Monggo Lapor;
    3. akun Instagram @Monggolapor; dan
    4. nomor Whatsapp 0811 2656 126.

3. Pasal 8 dihapus.

4. Ketentuan Pasal 9 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 9

- (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) harus mencantumkan identitas Pelapor meliputi:
  - a. nama lengkap sesuai dengan identitas;
  - b. Nomor Induk Kependudukan (NIK);
  - c. alamat e-mail;
  - d. nomor telepon yang dapat dihubungi; dan
  - e. untuk laporan terkait infrastruktur harus melampirkan dokumentasi dan alamat lengkap tempat kejadian.

5. Ketentuan Pasal 10 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 10

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.

6. Ketentuan Pasal 11 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 11

- (1) Penerimaan laporan, verifikasi, disposisi, dan penutupan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf g dilakukan oleh admin utama.
- (2) Tahap verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b, dilaksanakan dengan melakukan pemeriksaan kelengkapan identitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2).

7. Pasal 12 dihapus.

8. Ketentuan Pasal 15 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 15

- (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 di luar kewenangan Pemerintah Daerah.

9. Ketentuan Pasal 18 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 18

- (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 Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melalui Sekretaris Daerah.
  - (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.
10. Ketentuan Pasal 21 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 21

- (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 tindak lanjut 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 dalam Pasal 18 ayat (4).
11. Ketentuan Pasal 22 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 22

- (1) Admin penghubung sebagaimana dimaksud dalam 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 tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan pejabat di lingkungan masing-masing;
  - d. melaporkan hasil tindak lanjut kepada admin utama;
  - e. memberikan hasil tindak lanjut perkembangan penyelesaian pengaduan paling lama 4 (empat) hari sejak pengaduan diterima; dan
  - f. menginput respon dan/atau hasil tindak lanjut atas aduan yang disampaikan melalui kanal pengaduan masyarakat.

12. Ketentuan Pasal 23 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 23

- (1) Dalam melaksanakan tugas admin utama dan admin penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 dan Pasal 19 sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Dinas.

Pasal II

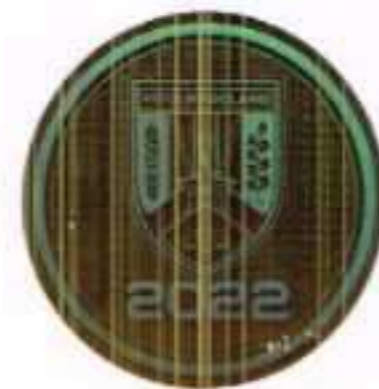
Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Magelang  
pada tanggal 31 Oktober 2022

WALIKOTA MAGELANG

MUCHAMAD NUR AZIZ



Diundangkan di Kota Magelang  
Pada tanggal 31 Oktober 2022

SEKRETARIS DAERAH  
KOTA MAGELANG

JOKO BUDIYONO

BERITA DAERAH KOTA MAGELANG MAGELANG TAHUN 2022 NOMOR 61

PEJABAT	PARAF
1. SEKDA	
2. ASISTEN	
3. KABAG	
4. SUBKOOR	

PEJABAT	PARAF
1. Kepala	
2. Sekretaris	
3. Kabid	
4. Kasel Kasubag	