



BUPATI KARAWANG  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI KARAWANG  
NOMOR 68 TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KARAWANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan amanat Undang-Undang Dasar Pemerintah daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil masyarakatnya melalui pelayanan publik yang berkualitas secara transparan dan akuntabel;
- b. bahwa untuk memberikan kesempatan kepada warga berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara optimal, diperlukan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten;
- c. bahwa sesuai ketentuan dalam Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, implementasi *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik di tingkat daerah dikoordinasikan oleh Kepala Daerah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Tahun 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan 3 Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 2851);

2. Undang-Undang Republik Indonesia 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 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Karawang Tahun 2016 Nomor 15).

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN.

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Bagian Kesatu  
Pengertian**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah Kabupaten adalah Kabupaten Karawang.

2. Pemerintah Daerah Kabupaten adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Karawang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Karawang.
5. 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.
6. Pembina pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan pemerintah daerah dalam hal ini Bupati Karawang yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.
7. Penanggung jawab pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penanggungjawab adalah pimpinan lembaga dan/atau pejabat yang langsung ditunjuk oleh Pembina dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, dalam hal ini Sekretaris Daerah, yang bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah Kabupaten Karawang yang menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi berdasarkan kewenangan.
9. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
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. 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.
12. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

13. Aspirasi adalah serangkaian kegiatan berupa tuntutan ataupun perlawanan terhadap suatu kebijakan yang dilakukan secara sistematis dan terorganisir, dengan tujuan untuk memengaruhi pembentukan atau perubahan kebijakan sebagai upaya penyampaian kepentingan masyarakat.
14. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima layanan.
15. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
16. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
17. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah proses kegiatan yang meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan pelaporan.
18. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
19. Sistem informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaiknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
20. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
21. Aplikasi Tanggap Karawang yang selanjutnya disebut TANGKAR adalah layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis android, website, sms gateway dan media sosial yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dan terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR!.
22. Admin Nasional adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada Kementerian untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!

23. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Penanggung Jawab untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi Tangkar yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N LAPOR!, dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang.
24. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
25. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan atau UPP adalah pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas membantu peran Pejabat Penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit penyelenggara masing-masing.
26. Dinas Komunikasi dan Informatika dan yang selanjutnya disingkat Diskominfo adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika.
27. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan.

## Bagian Kedua Maksud dan Tujuan

### Pasal 2

Peraturan pengelolaan pengaduan ini dimaksudkan sebagai panduan dalam memberikan kepastian penyelenggaraan pengaduan bagi masyarakat dan Penyelenggara Pelayanan Publik.

### Pasal 3

Tujuan dari Peraturan Bupati ini yaitu :

1. mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait dengan pelayanan publik sehingga mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
2. terkoordinasinya pelaksanaan pengelolaan pengaduan agar dapat di proses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan; dan
3. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## BAB II PRINSIP PENGELOLAAN PENGADUAN

### Pasal 4

Prinsip pengelolaan pengaduan:

- a. prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel;

- b. dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya; dan
- c. tindak lanjut pengaduan dilakukan dengan cermat, cepat, dan tepat waktu.

### BAB III KELEMBAGAAN

#### Bagian Kesatu Pembentukan

#### Pasal 5

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik melalui Tangkar yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR! merupakan pengintegrasian layanan aspirasi dan pengaduan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dan/atau instansi terkait lainnya yang ada di Kabupaten Karawang.
- (2) Sumber Daya Manusia yang mengelola operasional pengaduan terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan tenaga lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengelolaan operasional pengaduan meliputi fungsi :
  - a. Analis Pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan;
  - b. Analis Sistem bertugas memastikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik berjalan baik dan lancar; dan
  - c. Pengolahan data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari pengaduan serta menyusun dan menyampaikan laporan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.
- (4) Tim Pengelola Pengaduan dikelola secara berjenjang oleh:
  - a. Admin Instansi/Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Pemerintah Daerah, dalam hal ini Diskominfo Kabupaten Karawang;
  - b. Pejabat Penghubung, dalam hal ini Sekretaris Perangkat Daerah yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi; dan
  - c. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang bertugas membantu peran Pejabat Penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit penyelenggara masing-masing.
- (5) Jumlah pengelola baik secara fungsi dan jenjang pengelola dapat disediakan sesuai beban kerja.
- (6) Ketentuan mengenai unsur Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Kedua  
Kedudukan

Pasal 6

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik merupakan lembaga non struktural yang dipimpin secara *ex-officio* oleh Kepala Diskominfo, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB IV  
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban

Pasal 7

- (1) Setiap orang berhak menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam mengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Pelayanan Publik wajib :
  - a. berperilaku empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
  - b. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
  - c. menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual ke dalam sistem;
  - d. melakukan koordinasi antar pengelola dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
  - e. meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
  - f. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan;
  - g. dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif; dan
  - h. mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik berhak untuk melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.

Bagian Kedua  
Larangan Pengelolaan Pengaduan

Pasal 8

- (1) Pengelola pengaduan dilarang :
  - a. menghentikan proses pengaduan;
  - b. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan;
  - c. menyebarluaskan identitas pengadu;
  - d. menyebarluaskan informasi dan dokumen;
  - e. menggunakan fasilitas sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
  - f. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.
- (2) Larangan sebagaimana dimaksud huruf (c) dan (d) tidak gugur setelah Pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.
- (3) Pengelola Pengaduan yang melanggar ketentuan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sanksi administratif.
- (4) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berupa :
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
  - h. pemberhentian dengan tidak hormat.
- (5) Ketentuan pedoman mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga  
Pengaduan Palsu

Pasal 9

- (1) Setiap orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah atau memanipulasi.
- (2) Perbuatan tanpa hak, tidak sah atau memanipulasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pengaduan palsu yang dapat menyesatkan dan mengakibatkan kerugian;
  - b. pengaduan yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik; dan
  - c. pengaduan yang ditujukan untuk menimbulkan kebencian, permusuhan dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras dan antargolongan.

- (3) Perbuatan tanpa hak, tidak sah atau memanipulasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenakan Sanksi Pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB V SARANA DAN PRASARANA

### Pasal 10

- (1) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan harus memperhatikan pengarusutamaan gender dan pemenuhan hak penyandang disabilitas.
- (2) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa :
  - a. tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis; dan
  - b. Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi yang dapat terhubung dengan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana pada ayat (2) huruf b yaitu Tangkar yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR!.

## BAB VI MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu Penerimaan atau Pencatatan Pengaduan

### Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan "*no wrong door policy*", yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.
- (2) Pengaduan yang dikelola melalui aplikasi Tangkar yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR disampaikan melalui :
  - a. tatap muka;
  - b. surat atau email;
  - c. SMS;
  - d. Whatsapp;
  - e. Telepon;
  - f. Media sosial;
  - g. website; dan
  - h. media lainnya.

- (3) Bentuk pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi Tangkar yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR meliputi :
  - a. pengaduan tertulis yang diisikan atau diinput langsung melalui aplikasi atau website [www.tangkar.karawangkab.go.id](http://www.tangkar.karawangkab.go.id) atau [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id);
  - b. Pengadu wajib mengisi formulir pelaporan online yang tersedia pada aplikasi Tangkar atau website [www.tangkar.karawangkab.go.id](http://www.tangkar.karawangkab.go.id) atau [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id);
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :
  - a. Nama, Nomor Identitas Kependudukan, alamat lengkap, jenis kelamin, dan nomor HP;
  - b. Uraian/isi pengaduan serta uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
  - c. Permintaan penyelesaian yang diajukan;
  - d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan; dan
  - e. Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya.
- (5) Dalam hal pengaduan disampaikan langsung, Pengelola wajib mendengarkan, mencatat, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung.
- (6) Dalam hal pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, pengelola wajib membantu mengisi formulir.

#### Bagian Kedua

#### Penelaahan dan Pengklasifikasian, serta Penyaluran Pengaduan

#### Pasal 12

- (1) Admin Instansi/Organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk :
  - a. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas Pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
  - b. merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
  - c. mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
  - d. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
  - e. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
  - f. apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin Instansi/Organisasi meneruskan pengaduan kepada Pejabat Penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
  - g. apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi/Organisasi;
  - h. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;

- i. apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Instansi/Organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
  - j. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
  - k. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin Instansi/Organisasi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional;
  - l. pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Admin Instansi/Organisasi berkoordinasi dengan APIP melalui aplikasi Tangkar yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR! untuk ditindaklanjuti; dan
  - m. melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka, *call center*, dan sebagainya, ke dalam aplikasi Tangkar yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (2) Pejabat Penghubung di setiap Penyelenggara memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk :
- a. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui Satuan Kerja Penyelenggara untuk disampaikan ke dalam aplikasi Tangkar yang berintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR!;
  - b. memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi dan Organisasi;
  - c. merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya; dan
  - d. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan Pengaduan kepada Admin Instansi/Organisasi.

### Bagian Ketiga

#### Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

##### Pasal 13

Tindak lanjut pengaduan dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung, yakni :

- a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja;
- b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lama diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan
- c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lama diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

Bagian Keempat  
Mekanisme, Tata Cara dan Pedoman Tindak Lanjut

Pasal 14

- (1) Admin Instansi/Organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan mempunyai tugas:
  - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
  - b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
  - c. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
  - d. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
  - e. tugas lain atas petunjuk pimpinan.
- (2) Pejabat Penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan mempunyai tugas:
  - a. mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/Organisasi kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing-masing untuk ditindaklanjuti;
  - b. memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
  - c. memberikan informasi kepada Admin UPP dan/atau APIP dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
  - d. memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
  - e. memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan
  - f. tugas lain atas petunjuk pimpinan.

Pasal 15

Standar operasional prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 sampai dengan Pasal 14 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII  
PEMANTAUAN, PELAPORAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu  
Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

## Pasal 16

Penanggungjawab melalui Admin Instansi/Organisasi bertanggungjawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah sebagai berikut :

- a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- b. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- c. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
- d. menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan;
- e. melakukan pemantauan secara berkala atas pengaduan pada Organisasi Penyelenggara sejak pengaduan di disposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut:
  1. paling lama 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
  2. paling lama 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; dan/atau
  3. paling lama 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
- f. apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian; dan
- g. Admin Instansi/Organisasi memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Admin Nasional.

## Bagian Kedua

### Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

## Pasal 17

- (1) Admin Instansi/Organisasi membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada penanggung jawab;
- (2) Pelaporan Kinerja Penyelesaian Pengaduan terdiri atas:
  - a. rekapitulasi pengaduan, paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan

- b. materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu.

**Bagian Ketiga**  
**Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik**

**Pasal 18**

- (1) Penanggungjawab melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan.
- (2) Evaluasi dilakukan secara berkala paling sedikit 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.
- (3) Hasil evaluasi dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik dan dapat diunduh oleh publik.
- (4) Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambil keputusan, penyempurnaan kebijakan dan kualitas pelayanan publik.
- (5) Penanggungjawab melakukan kompilasi praktik-praktik baik dalam inovasi penyelesaian pengaduan.

**BAB VIII**  
**PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

**Pasal 19**

- (1) Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik meliputi pengaturan, pengawasan, bimbingan, penilaian, dan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang.
- (2) Penanggung Jawab pelayanan publik mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan.
- (3) Pembina menyampaikan hasil pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Menteri melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

**Pasal 20**

- (1) Pengawasan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Daerah dilakukan oleh Pembina.
- (2) Pembina memberikan apresiasi dan/atau sanksi dalam rangka pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan.

**Pasal 21**

Pembiayaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Tangkar yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR! dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan sumber lain yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Karawang

Ditetapkan di Karawang  
pada tanggal **31 Oktober 2022**

  
BUPATI KARAWANG,  
CELICA NURRACHADIANA

Diundangkan di Karawang  
pada tanggal **31 Oktober 2022**


SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN  
KARAWANG,

  
ACEP JAMHURI

BERITA DAERAH KABUPATEN KARAWANG TAHUN 2022  
NOMOR **69**

LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI  
NOMOR 68 TAHUN 2022  
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

 PEMERINTAH KABUPATEN KARAWANG	Nomor SOP	-
	Tanggal Pembuatan	26 September 2022
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	31 Oktober 2022
	Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
	Nama SOP	<b>Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang</b>

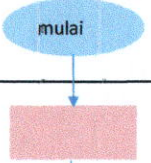





Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana
1	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;	- Memahami Peraturan Perundang - Undangan
2	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;	- Memahami Peraturan Perundang - Undangan
3	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;	- Memahami Aplikasi Tanggap Karawang yang terintegrasi dengan Aplikasi Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR!
4	Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;	
5	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;	
6	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;	
7	Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;	

8	Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;	
9	Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang.	

<b>Keterkaitan</b>		<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
1. Admin Instansi/Organisasi		1. Data Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Pejabat Penghubung		2. Alat Komunikasi
3. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)		3. Komputer
4. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang dan Instansi Vertikal/ BUMN/BUMD		4. Jaringan internet

<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan &amp; Pendataan</b>
Jika panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik sehingga menurunkan kualitas layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang	

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARAWANG**

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			waktu	Output	Ket.
		Admin Instansi/Organisasi	Pejabat Penghubung (Sekretaris Dinas/Badan/Kecamatan)	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan			
1	2	3	4	5	7	8	9
							
1	Admin Instansi/Organisasi menerima dan mencatat /menginput pengaduan ke dalam sistem, meliputi : - Nama, - NIK, - Alamat, - Jenis Kelamin, - Nomor HP, - Uraian Pengaduan, - Kerugian Materil/Immateril (jika ada), - Tempat, - Waktu, - dan Tuntutan Ganti Rugi (jika menderita kerugian materil/immateril)				10 menit	Pengaduan diterima	
2	Admin Instansi/Organisasi menelaah dan memverifikasi pengaduan, meliputi : - Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan - Merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku - Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan - Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan - Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia				3 hari kerja	Pengaduan diverifikasi	1. Apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi, maka dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi/Organisasi; 2. Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditimbuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut; 3. Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Instansi/Organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu; 4. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan; 5. Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin Instansi/Organisasi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional;
3	Admin Instansi/Organisasi meneruskan pengaduan kepada Pejabat Penghubung berdasarkan kategori pengaduan					Pengaduan diterima Pejabat Penghubung	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			waktu	Output	Ket.
		Admin Instansi/Organisasi	Pejabat Penghubung (Sekretaris Dinas/Badan/Kecamatan)	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan			
1	2	3	4	5	7	8	9
4	Pejabat Penghubung melakukan verifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima					Pengaduan diverifikasi	Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan Pengaduan kepada Admin Instansi/Organisasi
5	Pejabat Penghubung memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan;					Jawaban/respon awal diterima Pengadu	
6	Pejabat Penghubung mengkomunikasikan pengaduan yang diterima kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing – masing untuk ditindaklanjuti					Pengaduan diterima oleh pejabat berwenang di SKPD	
7	Pejabat Penghubung memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan					Penyelesaian pengaduan	
	Memberikan informasi kepada Admin UPP dan/atau APIP dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;						
	Memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;						
8	<b>Penyelesaian tindak lanjut pengaduan :</b>						
	a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif				5 hari kerja	Penyelesaian pengaduan	
	b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan				14 hari kerja	Penyelesaian pengaduan	
	c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan				60 hari kerja	Penyelesaian pengaduan	

  
 BUPATI KARAWANG,  
 CELICA NURRACHADIANA