



LAPORAN ANALISIS & EVALUASI

**Peraturan Bupati Karawang Nomor 68
Tahun 2022 Tentang Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan
Pemerintah Daerah Kabupaten**

BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN KARAWANG

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Analisis dan Evaluasi Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan kajian hukum yang komprehensif terhadap kesesuaian, efektivitas, dan harmonisasi Peraturan Bupati dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, serta PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2025.

Laporan ini juga diharapkan dapat menjadi instrumen penting dalam proses penyempurnaan kebijakan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang, sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif, responsif, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Evaluasi ini tidak hanya menitikberatkan pada aspek kepatuhan normatif, tetapi juga menganalisis implementasi regulasi dalam konteks kelembagaan, mekanisme operasional, perlindungan hak masyarakat, dan integrasi sistem pengaduan nasional melalui SP4N-LAPOR!.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, data, informasi, dan masukan selama proses penyusunan laporan ini. Semoga hasil kajian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas regulasi dan tata kelola pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Karawang.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang.

Karawang, November 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	1
C. Tujuan	2
D. Ruang Lingkup Analisis dan Evaluasi.....	2
E. Metode Analisis dan Evaluasi	3
F. Kategori Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Analisis dan Evaluasi	4
BAB II ANALISIS DAN EVALUASI PERBUP KARAWANG NOMOR 68 TAHUN 2022	5
A. Inventarisasi Bahan.....	5
B. Analisis dan Evaluasi	11
BAB III PENUTUP.....	50
A. Simpulan	50
B. Rekomendasi	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak konstitusional masyarakat dan kewajiban negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel, responsif, dan partisipatif adalah tersedianya mekanisme pengelolaan pengaduan yang efektif, transparan, dan terintegrasi secara nasional melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!). Dalam konteks pemerintahan daerah, pengelolaan pengaduan harus mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, termasuk Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, serta Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 dan PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2025 yang mengatur secara teknis penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik.

Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 telah menjadi dasar pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Namun, seiring terbitnya Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 dan PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2025, serta tuntutan implementasi SP4N dan peningkatan standar akuntabilitas pelayanan publik, diperlukan evaluasi untuk menilai keselarasan, efektivitas, dan kecukupan substansi Perbup dalam mendukung tata kelola pengaduan yang responsif, partisipatif, dan berjenjang. Evaluasi ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa Perbup tetap relevan, tidak bertentangan, dan adaptif terhadap perkembangan regulasi dan kebutuhan masyarakat.

B. Permasalahan

Berdasarkan hasil penelaahan awal terhadap Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten, dapat dirumuskan beberapa permasalahan pokok yang menjadi fokus analisis dan evaluasi sebagai berikut:

1. Apakah Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 telah mengatur pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara efektif, responsif, dan

akuntabel sesuai prinsip *good governance* serta menjamin perlindungan hak masyarakat sebagai penerima layanan?

2. Apakah substansi Peraturan Bupati tersebut secara normatif telah selaras (*harmonized*) dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, khususnya Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, baik dari aspek kelembagaan, mekanisme, evaluasi, maupun integrasi SP4N-LAPOR?

C. Tujuan

Tujuan Evaluasi Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022, sebagai berikut:

1. Menilai efektivitas pengaturan dalam Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 dalam mengatur penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang responsif, transparan, partisipatif, serta menjamin perlindungan hak masyarakat sesuai dengan prinsip *good governance* dan standar pelayanan publik nasional.
2. Menganalisis keselarasan (harmonisasi) substansi Perbup dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, khususnya Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 dan PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2025, baik dari dimensi kelembagaan, mekanisme pengelolaan pengaduan, evaluasi kinerja, perlindungan pelapor, maupun integrasi sistem SP4N-LAPOR!.
3. Mengidentifikasi kelemahan normatif dan kekosongan hukum dalam Perbup, terutama terkait perlindungan pelapor, tata kelola kelembagaan, klasifikasi pengaduan, indikator evaluasi dan pelaporan, serta mekanisme pembinaan dan pengawasan berjenjang sesuai standar nasional.
4. Merumuskan rekomendasi perbaikan regulasi dalam rangka penyempurnaan Peraturan Bupati agar lebih operasional, adaptif terhadap perkembangan sistem pengaduan publik berbasis teknologi, dan selaras dengan kebijakan nasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik

D. Ruang Lingkup Analisis dan Evaluasi

Ruang lingkup analisis dan evaluasi dalam kajian ini difokuskan pada pengujian substansi Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 dari aspek normatif dan fungsional. Secara normatif, analisis dilakukan untuk menilai keselarasan dan harmonisasi Perbup dengan peraturan yang lebih tinggi, khususnya Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012, Perpres Nomor 76 Tahun 2013, Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, dan PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2025. Pengujian mencakup aspek kewenangan, materi muatan, struktur kelembagaan, mekanisme penyelesaian pengaduan, perlindungan pelapor, evaluasi dan pelaporan kinerja, serta integrasi dengan SP4N-LAPOR! sebagai sistem pengaduan nasional.

Dari aspek implementatif, evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana pengaturan dalam Perbup dapat diterapkan secara efektif, operasional, dan mendukung prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Analisis mencakup efektivitas kelembagaan pengelola pengaduan, kejelasan prosedur dan SOP, aksesibilitas sarana pengaduan, jangka waktu penyelesaian, serta dukungan pembinaan, pengawasan, dan pelaporan. Ruang lingkup ini juga mencakup identifikasi disharmoni, kekosongan hukum, dan kebutuhan penyempurnaan regulasi agar Perbup dapat menjadi instrumen pengelolaan pengaduan publik yang responsif, akuntabel, terintegrasi, dan adaptif terhadap perkembangan regulasi nasional.

E. Metode Analisis dan Evaluasi

Kegiatan evaluasi Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 merupakan bagian dari kegiatan pemantauan dan peninjauan peraturan perundang-undangan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 14 UU Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang (UU Pembentukan Peraturan Perundang-Undang) yakni kegiatan untuk mengamati, mencatat, dan menilai atas pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam hal memberikan penilaian terhadap Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 maka ada Langkah-langkah yang harus dipedomani sebagaimana diatur dalam Keputusan Kepala BPHN Nomor PHN-HN.01.03-07 tentang Pedoman Evaluasi Peraturan Perundang-Undang yang ditetapkan pada tanggal 31 Desember 2019, dengan lima tahapan sebagai berikut:

1. Inventarisasi Bahan

Pelaksanaan evaluasi peraturan perundang-undangan memerlukan bahan hukum yang terkait dengan isu dan/atau peraturan perundang undangan yang telah ditentukan. Pada tahap awal harus dilakukan inventarisasi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan isu dan/atau peraturan

perundangundangan tersebut, termasuk peraturan masa kolonial yang hingga saat ini masih ada dan berlaku.

2. Analisis dan Evaluasi

Setelah melakukan inventarisasi, langkah berikutnya adalah melakukan evaluasi terhadap peraturan perundang-undangan, dengan menggunakan enam dimensi yang di dalamnya terdapat beberapa variabel dan indikator penilaian. Enam dimensi tersebut yakni:

- a. Dimensi Pancasila;
- b. Dimensi Ketepatan Jenis Peraturan Perundang-Undangan;
- c. Dimensi Disharmoni Pengaturan;
- d. Dimensi Kejelasan Rumusan;
- e. Dimensi Kesesuaian Asas Bidang Hukum Peraturan Perundang undangan yang Bersangkutan
- f. Dimensi Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-undangan.

3. Perumusan Rekomendasi

Perumusan rekomendasi dilakukan untuk memberikan solusi dari permasalahan yang ada dalam peraturan perundang-undangan, berupa tindak lanjut apa yang harus diambil atas hasil analisis terhadap suatu peraturan perundang-undangan.

4. Laporan Hasil Evaluasi Hukum

Penuangan Hasil Evaluasi dalam bentuk laporan.

F. Kategori Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Analisis dan Evaluasi

Terhadap rekomendasi hasil analisis dan evaluasi dari masing masing peraturan perundang-undangan perlu dilakukan kategorisasi untuk tindak lanjutnya. Kategorisasi ini didasarkan pada: 1) jumlah ketentuan pasal yang dinilai bermasalah; 2) bobot nilai Dimensi Penilaian pasal; dan 3) dampak yang ditimbulkan dari ketentuan pasalyang dianggap bermasalah. Kategori tindak lanjut rekomendasi hasil analisis dan evaluasi dimaksud terdiri dari tiga kategori, yaitu:

- 1) Sangat Mendesak, artinya perlu diprioritaskan untuk segera ditindaklanjuti;
- 2) Mendesak, artinya perlu direncanakan tindak lanjutnya; dan
- 3) Tidak mendesak, artinya masih dapat dipertahankan, namun rekomendasi terhadap pasal-pasalnya perlu menjadi catatan, jika akan diadakan perubahannya.

BAB II

ANALISIS DAN EVALUASI PERATURAN BUPATI KARAWANG NOMOR 68 TAHUN 2022 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN

A. INVENTARISASI BAHAN

Evaluasi terhadap Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik perlu didasarkan pada berbagai peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, baik secara hierarki maupun substansi. Regulasi-regulasi tersebut tidak hanya menetapkan norma umum pelayanan publik, tetapi juga mengatur secara khusus mekanisme pengaduan, kewajiban penyelenggara, perlindungan hak masyarakat, penggunaan sistem nasional SP4N-LAPOR!, serta koordinasi antar-instansi pemerintah dalam pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu, analisis dan evaluasi ini mengacu pada Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, serta Peraturan Menteri yang menjadi rujukan hukum nasional dan bersifat mengikat bagi pemerintah daerah. Setiap regulasi tersebut menjadi landasan untuk menilai kesesuaian, keselarasan, dan efektivitas substansi Perbup, serta untuk mengidentifikasi bagian-bagian yang masih memerlukan penyesuaian atau penyempurnaan.

1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan landasan yuridis utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk penyediaan mekanisme pengaduan sebagai bentuk perlindungan hak masyarakat. UU ini menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban menyediakan sarana pengaduan, menindaklanjuti pengaduan, serta memberikan kepastian penyelesaian secara cepat, transparan, dan akuntabel.

Secara normatif, UU ini memberikan jaminan hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, atau pengaduan atas layanan yang tidak sesuai standar, serta mewajibkan penyelenggara untuk menyediakan sarana pengaduan dan mekanisme tindak lanjut yang jelas. Undang-undang ini juga mengatur prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepastian hukum, akuntabilitas, partisipatif, dan non-diskriminasi, sehingga menjadi dasar

filosofis dan sosiologis pengelolaan pengaduan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari perspektif evaluasi, Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 telah mengadopsi sebagian ketentuan UU 25/2009, termasuk pengaturan hak pengadu, kewajiban penyelenggara, standar pelayanan, dan mekanisme tindak lanjut. Namun, masih terdapat kelemahan, yaitu belum sepenuhnya mengatur jaminan perlindungan hukum bagi pelapor (*whistleblower*). Dengan demikian, evaluasi terhadap Perbup menunjukkan bahwa meskipun sudah merujuk pada UU 25/2009, namun masih perlu penyempurnaan dalam aspek perlindungan hukum, transparansi, aksesibilitas, dan mekanisme penyelesaian pengaduan, agar sepenuhnya sejalan dengan amanat Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.

2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

PP Nomor 96 Tahun 2012 merupakan peraturan pelaksana dari UU Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban penyelenggara pemerintah dalam menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagai bagian integral dari standar pelayanan publik. PP ini mengatur ruang lingkup pelayanan, penyusunan standar pelayanan, hak masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, serta kewajiban pemerintah menindaklanjuti secara transparan, cepat, dan akuntabel.

Perbup Karawang Nomor 68 Tahun 2022 telah mengadopsi sebagian norma PP 96 Tahun 2012, terutama pada aspek hak pengadu, mekanisme penyampaian pengaduan, kewajiban penyelenggara, jangka waktu penyelesaian, dan penyusunan SOP pengelolaan pengaduan (sejalan dengan Pasal 25 dan Pasal 31 PP No. 96/2012)

Perbup juga telah menerapkan konsep "*no wrong door policy*", sistem pengaduan berjenjang, serta integrasi dengan SP4N-LAPOR sebagai bentuk modernisasi pelayanan publik. Namun, masih terdapat beberapa aspek substansi PP No. 96/2012 yang belum sepenuhnya diakomodasi dalam Perbup, diantaranya belum secara eksplisit mengatur pengikutsertaan masyarakat dalam evaluasi dan penyusunan kebijakan pengaduan, sebagaimana diamanatkan Pasal 40–44 PP No. 96/2012, kemudian aspek jaminan keamanan dan perlindungan hukum bagi pelapor serta mekanisme keberatan dan review independen belum diatur secara jelas, padahal PP menekankan perlindungan

hak masyarakat dan akuntabilitas pelayanan publik; Belum mengatur mekanisme Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan secara lengkap, sebagaimana diamanatkan dalam Bab IV PP No. 96/2012 (Pasal 22–33)

Dengan demikian, Perbup sudah mendukung implementasi PP No. 96 Tahun 2012 dalam konteks pengelolaan pengaduan, tetapi masih perlu harmonisasi dan penyempurnaan dalam aspek partisipasi publik, perlindungan hukum, evaluasi kinerja, dan standar pelayanan agar selaras sepenuhnya dengan ketentuan PP.

3) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 telah mengakomodasi sebagian ketentuan Perpres 76 Tahun 2013, terutama dalam hal penyediaan sarana pengaduan, mekanisme pengaduan berjenjang, dan integrasi melalui SP4N-LAPOR. Namun, masih terdapat kekurangan, khususnya pada aspek perlindungan hukum pengadu, indikator kinerja pengelolaan pengaduan, serta pemanfaatan hasil evaluasi untuk peningkatan kebijakan dan mutu pelayanan publik. Oleh karena itu, Perbup perlu disempurnakan agar selaras secara substantif dengan prinsip akuntabilitas, perlindungan, dan peningkatan mutu layanan yang diamanatkan oleh Perpres.

4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah

Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 merupakan peraturan yang bersifat *regelling* (pengaturan), dan menjadi pedoman normatif nasional mengenai tata kelola pengaduan pelayanan publik di Kementerian Dalam Negeri dan seluruh Pemerintah Daerah. Dari sisi hierarki, Permendagri berada di atas Peraturan Bupati, sehingga substansi Perbup harus mengacu, tidak boleh bertentangan, serta wajib selaras dan operasional terhadap Permendagri.

Secara normatif, Permendagri ini mengatur secara komprehensif mulai dari aspek kelembagaan, tata kelola mekanisme pengaduan, pemantauan, evaluasi, pelaporan, pembinaan, dan pengawasan. Permendagri memberikan batasan jelas mengenai struktur pengelola pengaduan (Pembina, Pengarah, Penanggungjawab, Pejabat Penghubung, Pejabat Pelaksana), alur pengaduan, jangka waktu tindak lanjut, mekanisme verifikasi, pelimpahan sengketa,

evaluasi berkala, pelaporan, hingga mekanisme pembinaan dan pengawasan oleh Kemendagri dan pemerintah provinsi.

Jika dikaitkan dengan Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2022, terlihat sebagian norma sudah sejalan, seperti pengaturan prinsip “*no wrong door policy*”, struktur admin instansi dan pejabat penghubung, mekanisme telaah dan verifikasi awal, pembagian jenis pengaduan, dan jangka waktu penyelesaian. Namun terdapat sejumlah hal yang perlu dievaluasi dan diselaraskan:

1. Aspek Kelembagaan

Perbup belum mengatur secara rinci pembagian struktur kelembagaan seperti dalam Permendagri (Pembina, Pengarah, Penanggungjawab, Pejabat Penghubung, Pejabat Pelaksana) beserta tugas dan kewenangannya. Perbup hanya menyebut Admin Instansi dan Pejabat Penghubung tanpa menegaskan struktur fungsional secara hirarkis.

2. Aspek Mekanisme Penyelesaian Pengaduan

Permendagri mengatur tahapan detail dari penerimaan, verifikasi, distribusi, tanggapan awal, tindak lanjut sampai penutupan pengaduan, termasuk pengaduan berkadar pengawasan yang melibatkan APIP dan batas waktu pelimpahan antar instansi. Perbup sudah mengakomodasi sebagian, namun belum mengatur norma pelimpahan (pelimpahan pengaduan antar APIP, klarifikasi, dan pemeriksaan khusus).

3. Aspek Evaluasi dan Pemantauan

Perbup telah mengatur evaluasi secara periodic, namun tidak secara tegas memasukkan indikator evaluasi berupa persentase penyelesaian, rata-rata waktu respon dan kualitas tindak lanjut sebagaimana dimaksud Pasal 55 ayat (3) Permendagri.

4. Aspek Pembinaan dan Pengawasan (Pasal 59 Permendagri)

Perbup menyebut bahwa Pembina adalah Bupati, dan melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi. Substansi ini sejalan, tetapi belum mengatur peran Gubernur dan Kemendagri sebagaimana mekanisme berjenjang yang diwajibkan Permendagri.

5. Aspek Harmonisasi Sistem SP4N-LAPOR!

Perbup mengatur penggunaan Tangkar yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!, dan ini sudah sesuai. Namun Permendagri mengatur bahwa SP4N-LAPOR! bersifat wajib sebagai sistem nasional, sehingga seharusnya Perbup menegaskan sifat *mandatory* bukan sekadar integrasi teknis.

Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 memberikan norma yang lebih komprehensif dan teknis sebagai standar nasional. Oleh karena itu, Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 sudah sebagian selaras, tetapi masih memerlukan penyesuaian dan penguatan, terutama pada aspek kelembagaan, mekanisme tindak lanjut pengaduan berkadar pengawasan, parameter evaluasi kinerja, dan mekanisme pembinaan dan pengawasan secara berjenjang.

Dengan demikian, Permendagri ini dapat dijadikan instrumen utama harmonisasi, sekaligus menjadi dasar rekomendasi revisi dan penyempurnaan Perbup agar tidak hanya sejalan, tetapi juga operasional dan aplikatif sesuai standar nasional.

5) **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional**

PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2025 merupakan regulasi teknis tingkat nasional yang memberikan landasan hukum operasional penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), sebagai implementasi dari Perpres 76 Tahun 2013 dan UU 25 Tahun 2009. Regulasi ini menegaskan kewajiban setiap instansi pusat dan daerah untuk menyelenggarakan pengelolaan pengaduan yang efektif, terpadu, berjenjang, dan terintegrasi dengan SP4N secara nasional, melalui sistem aplikasi LAPOR!. PermenPANRB ini juga memperkuat prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pengaduan, melalui penerapan asas transparansi, akuntabilitas, efisiensi, responsivitas, serta perlindungan terhadap identitas pengadu.

Secara substansi, PermenPANRB 5/2025 memperinci aspek tata kelola lembaga, pengelola operasional, kode etik, pembiayaan, mekanisme SP4N, pelaporan, evaluasi, serta pembinaan dan pengawasan pengaduan. Hal penting yang menjadi dasar evaluasi Perbup adalah adanya kewajiban instansi daerah untuk terhubung secara berjenjang dengan admin nasional, admin instansi, pejabat penghubung, dan admin unit dalam sistem SP4N, serta adanya standar

mekanisme penyelesaian pengaduan dengan batas waktu, klasifikasi jenis aduan, pelaporan berkala, dan evaluasi triwulan/tahunan. Selain itu, PermenPANRB 5/2025 memperkenalkan penguatan fungsi Simpul Koordinasi dan tata kelola tiga tingkat: makro, meso, dan mikro yang sebelumnya belum diatur secara lengkap dalam Perbup.

Apabila dikaitkan dengan Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022, terlihat bahwa Perbup sudah mengatur mekanisme pengaduan, kelembagaan, fungsi admin instansi, pejabat penghubung, dan admin unit, serta integrasi dengan SP4N LAPOR!. Namun belum sepenuhnya menyesuaikan perkembangan hukum terbaru sebagaimana diatur dalam PermenPANRB 5/2025, khususnya dalam aspek pembinaan dan pengawasan berjenjang, tata kelola makro-meso-mikro, penggunaan SP4N dalam *interoperabilitas* SPBE, kewajiban evaluasi berkala melalui laporan triwulan dan tahunan, serta penguatan peran lembaga pengawasan eksternal.

Dengan demikian, PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2025 dapat menjadi dasar hukum kuat bagi evaluasi dan rekomendasi revisi Perbup, terutama untuk harmonisasi norma, pembaruan substansi kelembagaan, mekanisme pelaporan, penguatan integrasi SP4N, serta memastikan efektivitas, akuntabilitas, dan konsistensi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Karawang sesuai kebijakan nasional.

B. Analisis dan Evaluasi

Setelah melakukan inventarisasi, langkah berikutnya adalah melakukan evaluasi terhadap peraturan perundang-undangan, dengan menggunakan enam dimensi yang di dalamnya terdapat beberapa variabel dan indikator penilaian. Enam dimensi tersebut yakni :

- 1) Dimensi Pancasila;
- 2) Dimensi Ketepatan Jenis Peraturan Perundang-Undangan;
- 3) Dimensi Disharmoni Pengaturan;
- 4) Dimensi Kejelasan Rumusan;
- 5) Dimensi Kesesuaian Asas Bidang Hukum Peraturan Perundang undangan yang Bersangkutan
- 6) Dimensi Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-undangan.

Keenam dimensi ini selanjutnya akan diuraikan dalam bentuk Tabel Instrumen Evaluasi Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten, sebagai berikut:

Tabel 1

**Instrumen Evaluasi Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten**

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	EVALUASI	KETERANGAN
1	<p style="text-align: center;">BUPATI KARAWANG PROVINSI JAWA BARAT</p> <p style="text-align: center;">PERATURAN BUPATI KARAWANG NOMOR 68 TAHUN 2022</p> <p style="text-align: center;">TENTANG</p> <p style="text-align: center;">PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN</p> <p style="text-align: center;">DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA BUPATI KARAWANG,</p>	Kejelasan Rumusan	Kesesuaian dengan sistematika dan teknik penyusunan peraturan perundang- undangan	Mencerminkan isi peraturan	Sesuai dengan ketentuan pembentukan perundang-undangan	Sesuai
1.	<p>Menimbang :</p> <p>a. bahwa dalam rangka pelaksanaan amanat Undang-Undang Dasar Pemerintah daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil masyarakatnya melalui</p>	Disharmoni Pengaturan	Defenisi atau Konsep	Adanya perbedaan defenisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang- undangan atau	Pertimbangan dalam Perbup 68 Tahun 2022 sudah mencerminkan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun belum menekankan perlindungan hak masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara aman dan partisipatif.	Diubah

	<p>pelayanan publik yang berkualitas secara transparan dan akuntabel;</p> <p>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;</p> <p>c. bahwa sesuai ketentuan dalam Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang <i>Road Map</i> Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, implementasi <i>Road Map</i> Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik di tingkat daerah dikoordinasikan oleh Kepala Daerah;</p> <p>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;</p>			lebih terhadap objek yang sama	<p>Selain itu, Perbup ini belum mengakomodasi perkembangan sistem pengaduan berbasis teknologi dan integrasi nasional melalui SP4N LAPOR!</p> <p>Dari aspek yuridis, Perbup ini masih merujuk pada Permen PANRB 46/2020 dan belum menyesuaikan dengan Permendagri 8 Tahun 2023 yang mengatur secara khusus mekanisme dan kelembagaan pengelolaan pengaduan di pemerintah daerah. Karena itu, perbup ini tidak lagi sesuai dengan perkembangan hukum terkini dan perlu diganti.</p>	
--	--	--	--	--------------------------------	--	--

	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 Indonesis Nomor 2851);	Ketepatan Jenis Peraturan Perundang-Undangan	Penyelenggaraan otonomi daerah (kewenangan atributif);	- Dasar hukum pembentukan	Status UU ini sudah tidak berlaku, Dimana khusus Kabupaten Karawang dicabut dengan: UU No. 114 Tahun 2024 tentang Kabupaten Karawang di Provinsi Jawa Barat	Diubah
	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);	Ketepatan Jenis Peraturan Perundang-Undangan	Penyelenggaraan otonomi daerah (kewenangan atributif);	- Dasar hukum pembentukan - Arah/tujuan pembentukan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan di atasnya.	UU ini belum dicabut/diubah dam memiliki hubungan langsung, sah, dan relevan sebagai dasar hukum bagi Perbup	Sesuai
	3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran	Ketepatan Jenis	Penyelenggaraan otonomi daerah	- Dasar hukum pembentukan	Saat ini UU ini sudah diubah dengan UU Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan	Diubah

	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);	Peraturan Perundang-Undangan	(kewenangan atributif);	-	Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perppu) Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang	
	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);	Ketepatan Jenis Peraturan Perundang-Undangan	Penyelenggaraan otonomi daerah (kewenangan atributif);	- Dasar hukum pembentukan - Arah/tujuan pembentukan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan di atasnya.	PP ini belum dicabut/diubah dan memiliki hubungan langsung, sah, dan relevan sebagai dasar hukum bagi Perbup	Sesuai
	5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);	Ketepatan Jenis Peraturan Perundang-Undangan	Penyelenggaraan otonomi daerah (kewenangan atributif);	- Dasar hukum pembentukan - Arah/tujuan pembentukan tidak bertentangan dengan	Perpres ini belum dicabut/diubah dan memiliki hubungan langsung, sah, dan relevan sebagai dasar hukum bagi Perbup	Sesuai

				peraturan perundang-undangan di atasnya.		
	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);	Ketepatan Jenis Peraturan Perundang-Undangan	Penyelenggaraan otonomi daerah (kewenangan atributif);	- Dasar hukum pembentukan	PermenPANRB ini sudah dicabut dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	Diubah
	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);	Ketepatan Jenis Peraturan Perundang-Undangan	Penyelenggaraan otonomi daerah (kewenangan atributif);	- Dasar hukum pembentukan	Permen PANRB Nomor 46 Tahun 2020 masih relevan sebagai dasar penguatan sistem pengaduan secara nasional, namun fungsinya kini lebih bersifat pelengkap dan tidak lagi menjadi rujukan utama karena telah terbit Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 yang secara khusus mengatur mekanisme, kelembagaan, dan kewajiban pemerintah daerah dalam pengelolaan pengaduan.	Diubah
	8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;	Ketepatan Jenis Peraturan Perundang-Undangan	Penyelenggaraan otonomi daerah (kewenangan atributif);	- Dasar hukum pembentukan -	Regulasi ini relevan sebagai dasar kewenangan teknis penyediaan sarana teknologi informasi, termasuk SP4N-LAPOR! dan TANGKAR, namun tidak secara khusus mengatur pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu, perannya bersifat pendukung (<i>supporting regulation</i>),	Diubah

					bukan sebagai dasar utama dalam substansi pengelolaan pengaduan pelayanan publik.	
	9. Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Karawang Tahun 2016 Nomor 15).	Ketepatan Jenis Peraturan Perundang-Undangan	Penyelenggaraan otonomi daerah (kewenangan atributif);	- Dasar hukum pembentukan	Perda ini menjadi landasan penting dalam pembentukan Perbup	Sesuai
	<p>Pasal 1</p> <p>Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	Kejelasan Rumusan	Kesesuaian dengan sistematika dan teknik penyusunan peraturan perundang-undangan	<ul style="list-style-type: none"> - Berisi batasan pengertian atau definisi; - Berisi hal-hal lain yang bersifat umum yang berlaku bagi pasal atau beberapa pasal berikutnya; 	<p>Ketentuan umum dalam Perbup telah memuat definisi tentang pengaduan, pengelola, kelembagaan, sistem pengaduan (SP4N LAPOR! dan TANGKAR), dan unsur-unsur perangkat daerah. Namun, jika dibandingkan dengan Permendagri 8 Tahun 2023, terdapat beberapa kekurangan penting:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belum membedakan jenis pengaduan Permendagri membedakan <i>Pengaduan Berkadar Pengawasan</i> dan <i>Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan</i>, sementara Perbup hanya mendefinisikan pengaduan secara umum tanpa klasifikasi. Akibatnya, dimensi pengawasan, sanksi, dan penanganan khusus belum tergambar sejak Pasal definisi. 2. Belum mengenal istilah Pejabat Pelaksana dan Petugas Pelayanan Pengaduan 	Diubah

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>				<p>Permendagri menambah struktur kelembagaan baru (Pejabat Pelaksana dan Petugas Pelayanan Pengaduan), sedangkan Perbup hanya sampai Admin Instansi dan Admin Unit. Ini menyebabkan struktur kelembagaan pengelola pengaduan belum sepenuhnya sesuai sistem nasional.</p> <p>3. Belum memuat definisi Maklumat Pelayanan Pengaduan dan Whistleblowing System Permendagri mengatur kewajiban maklumat dan kanal whistleblowing system, tetapi keduanya tidak didefinisikan dalam Perbup, padahal menjadi syarat wajib untuk standar pelayanan dan perlindungan pelapor.</p> <p>4. Definisi 'Masyarakat' dan 'Pengadu' sudah relevan, tetapi Permendagri memberi penekanan perlindungan identitas pelapor (anonimitas dan kerahasiaan)—unsur ini belum tampak dalam Perbup.</p> <p>5. SP4N LAPOR! dan TANGKAR sudah didefinisikan, tetapi Permendagri juga memberi definisi tentang <i>Pejabat Pengelola Pengaduan</i>, yang bersifat lebih spesifik dan wajib ditetapkan</p>	
--	---	--	--	--	---	--

	<p>berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur</p> <p>10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga Negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan public.</p> <p>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.</p> <p>12. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orangperseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.</p> <p>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.</p>				<p>melalui keputusan kepala daerah, termasuk integrasi dengan APIP dan APH. Perbup belum mengatur ini dalam definisi.</p> <p>6. Tidak ada definisi mengenai tindak lanjut pengaduan, padahal Permendagri menyebutkan tahapan pengelolaan: penerimaan, verifikasi, tanggapan awal, distribusi, dan penyelesaian.</p>	
--	---	--	--	--	---	--

<p>14. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima layanan.</p> <p>15. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.</p> <p>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 public</p> <p>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</p> <p>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.</p>					
---	--	--	--	--	--

	<p>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 Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.</p> <p>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.</p> <p>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</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR!.</p> <p>22. Admin Nasional adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada Kementerian untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!</p> <p>23. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Penangguna Jawab untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi Tangkar yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N LAPOR!, dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang.</p> <p>24. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.</p> <p>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.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

	<p>26. Dinas Komunikasi dan Informatika dan yang selanjutnya disingkat Diskominfo adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika</p> <p>27. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Intansi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan</p>					
	<p>Pasal 2</p> <p>Peraturan pengelolaan pengaduan ini dimaksudkan sebagai panduan dalam memberikan kepastian penyelenggaraan pengaduan bagi masyarakat dan Penyelenggara Pelayanan Publik.</p>	Kejelasan Rumusan	Kesesuaian dengan sistematika dan teknik penyusunan peraturan perundang-undangan	Materi pokok yang diatur mencerminkan tujuan pengaturan.	Rumusan pasal tersebut sudah menggambarkan maksud Peraturan Bupati, yaitu sebagai panduan untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pengaduan bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Namun, jika dibandingkan dengan ketentuan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, rumusan tersebut masih bersifat sangat umum dan belum mencerminkan unsur penting yang kini diwajibkan secara normatif, yaitu: jaminan aksesibilitas, perlindungan identitas, dan keamanan pelapor; integrasi pengaduan dengan SP4N-LAPOR! dan sistem internal daerah (TANGKAR); serta fungsi pengelolaan pengaduan sebagai instrumen akuntabilitas, peningkatan kualitas layanan publik, dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan.	Diubah

	<p>Pasal 3</p> <p>Tujuan dari Peraturan Bupati ini yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan	Aspek Ketercapaian hasil	Ketercapaian tujuan dari politik hukum pembentukan peraturan	<p>Pasal 3 telah memuat tujuan Peraturan Bupati, yaitu kemudahan akses pengaduan bagi masyarakat, koordinasi dalam proses pengelolaan pengaduan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Rumusan ini sudah mencerminkan arah pengaturan, namun masih bersifat umum dan belum sepenuhnya selaras dengan ketentuan Permendagri 8 Tahun 2023.</p> <p>Permendagri 8/2023 menekankan tujuan pengelolaan pengaduan tidak hanya pada aksesibilitas dan efektivitas penanganan pengaduan, tetapi juga pada perlindungan identitas pelapor, jaminan hak-hak masyarakat, pemberdayaan partisipasi publik, integrasi sistem SP4N-LAPOR!, dan penguatan fungsi pengawasan dan pencegahan maladministrasi.</p> <p>Dengan demikian, rumusan dalam Perbup ini masih belum mengakomodasi dimensi perlindungan hukum, integrasi sistem nasional, serta fungsi pengaduan sebagai instrumen pengawasan dan pembinaan kinerja penyelenggara.</p>	
	<p>BAB II</p> <p>PRINSIP PENGELOLAAN PENGADUAN</p> <p>Pasal 4</p>	Efektivitas Pelaksanaan Peraturan	Aspek Pelayanan dan batasan waktu	Penentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM).	<p>Pasal 4 telah merumuskan prinsip dasar pengelolaan pengaduan, yaitu responsif, objektif, adil, rahasia, akuntabel, independen, tidak diskriminatif, tidak</p>	Diubah

	<p>Prinsip pengelolaan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel; dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya; dan tindak lanjut pengaduan dilakukan dengan cermat, cepat, dan tepat waktu. 	Perundang-Undangan			<p>memihak, tidak berbiaya, serta cermat, cepat dan tepat waktu. Rumusan ini sudah mencerminkan prinsip umum dalam penyelesaian pengaduan dan selaras dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023.</p> <p>Namun, terdapat beberapa prinsip yang belum tercakup, seperti perlindungan identitas dan keamanan pelapor (whistleblower protection), keterbukaan informasi yang bertanggung jawab, partisipasi publik, serta integrasi sistem pengaduan nasional (SP4N LAPOR!), yang menjadi prinsip penting dalam regulasi terbaru. Dengan demikian, prinsip yang tercantum dalam pasal ini sudah relevan, tetapi masih perlu diperluas dalam Perbup baru agar mencerminkan prinsip pengelolaan pengaduan modern, terintegrasi, dan berorientasi pada perlindungan pelapor serta penguatan tata kelola pemerintahan.</p>	
--	--	--------------------	--	--	--	--

	<p>Pasal 5</p> <p>(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.</p> <p>(2) Sumber Daya Manusia yang mengelola operasional pengaduan terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan tenaga lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>(3) Pengelolaan operasional pengaduan meliputi fungsi :</p> <p>a. Analisis Pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan;</p> <p>b. Analisis Sistem bertugas memastikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik berjalan baik dan lancar; dan</p>	<p>Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan</p>	<p>Aspek Koordinasi kelembagaan/tata organisasi</p>	<p>Efektivitas Koordinasi antar instansi terkait</p>	<p>Pasal 5 sudah mengatur pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! serta pembagian fungsi SDM pengelola pengaduan secara berjenjang (Admin Instansi, Pejabat Penghubung, dan Admin Unit Pelaksana). Hal ini telah selaras dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 yang menegaskan kewajiban integrasi sistem nasional dan penguatan kelembagaan pengelola pengaduan pada tingkat pemerintah daerah.</p> <p>Namun, pengaturan ini masih belum sepenuhnya mengikuti struktur kelembagaan baku dalam Permendagri, karena belum mencantumkan unsur Pembina, Pengarah, Penanggungjawab, Pejabat Pengelola, Pejabat Penghubung, dan Pejabat Pelaksana secara lengkap sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat (1) Permendagri. Selain itu, belum diatur secara eksplisit peran APIP dan kewenangan dalam pengelolaan pengaduan berkadar pengawasan.</p> <p>Dengan demikian, substansi Pasal ini sudah relevan tetapi perlu penyempurnaan nomenklatur, penegasan peran APIP dan mekanisme koordinasi pengawasan agar</p>	<p>Diubah</p>
--	--	---	---	--	--	---------------

	<p>c. Pengolahan data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari pengaduan serta menyusun dan menyampaikan laporan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.</p> <p>(4) Ketentuan mengenai unsur Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.</p> <p>(5) Tim Pengelola Pengaduan dikelola secara berjenjang oleh:</p> <p>a. Admin Instansi/Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Pemerintah Daerah, dalam hal ini Diskominfo Kabupaten Karawang;</p> <p>b. Pejabat Penghubung, dalam hal ini Sekretaris Perangkat Daerah yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi; dan</p> <p>c. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang bertugas membantu peran Pejabat Penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit penyelenggara masing-masing.</p>				sesuai dengan standar kelembagaan nasional.	
--	---	--	--	--	---	--

	(6) Jumlah pengelola baik secara fungsi dan jenjang pengelola dapat disediakan sesuai beban kerja.					
--	--	--	--	--	--	--

	<p>Bagian Kedua Kedudukan</p> <p>Pasal 6</p> <p>Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik merupakan lembaga non struktural yang dipimpin secara <i>ex-officio</i> oleh Kepala Diskominfo, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.</p>	<p>Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan</p>	<p>Aspek Koordinasi kelembagaan/tata organisasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Efektivitas Koordinasi antar instansi terkait - Pembagian kewenangan dan tugasnya jelas. 	<p>Pasal 6 menetapkan bahwa Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik merupakan lembaga non-struktural yang dipimpin secara ex-officio oleh Kepala Diskominfo dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Ketentuan ini belum sepenuhnya selaras dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, karena Permendagri telah mengatur struktur kelembagaan pengelola pengaduan secara baku yang terdiri dari: Pembina, Pengarah, Penanggungjawab, Pejabat Pengelola Pengaduan, Pejabat Penghubung, dan Pejabat Pelaksana sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat (1) dan ayat (3). Pasal ini hanya menyebut Diskominfo sebagai lembaga non-struktural tanpa menjelaskan posisi enam unsur kelembagaan tersebut, sehingga belum memenuhi standar kelembagaan nasional. Selain itu, bentuk “lembaga non-struktural” tidak disebut dalam Permendagri, yang justru menekankan pembentukan kelembagaan berdasarkan penetapan oleh Pembina (Bupati) dan menetapkan struktur sesuai nomenklatur resmi. Dengan demikian, Pasal 6 perlu disesuaikan dengan Permendagri dengan menegaskan</p>	
--	--	---	---	---	---	--

					kedudukan masing-masing unsur kelembagaan dan garis pertanggungjawaban sesuai struktur vertikal yang diatur Permendagri.	
	<p>Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban</p> <p>Pasal 7</p> <p>(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.</p> <p>(2) Dalam mengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Pelayanan Publik wajib :</p> <p>a. berperilaku empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;</p> <p>b. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;</p>	Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan	Aspek Public Complaint	Ketersediaan ruang pengaduan/sarana pengaduan.	<p>asal 7 Perbup telah mengatur hak masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, kewajiban penyelenggara dalam mengelola pengaduan secara transparan, tepat waktu, dan menjaga kerahasiaan data pengadu, serta mengatur perlindungan terhadap pengadu saat proses penyelesaian. Ketentuan ini sudah sejalan dengan Permendagri 8 Tahun 2023, terutama Pasal 14 ayat (1), Pasal 15, Pasal 16 ayat (3), dan Pasal 17 yang menegaskan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hak masyarakat menyampaikan pengaduan melalui berbagai kanal resmi; • Kewajiban menjaga kerahasiaan identitas pengadu; • Penyampaian perlindungan dan jaminan keamanan pelapor; • Transparansi proses pengaduan dan kepastian tindak lanjut. <p>Dengan demikian, substansi Pasal 7 sudah relevan, tetapi masih belum mengatur klasifikasi jenis pengaduan (pengaduan</p>	Diubah

	<ul style="list-style-type: none"> 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. 				berkadar dan tidak berkadar pengawasan), hak mendapatkan informasi status pengaduan, serta perlindungan hukum bagi pelapor, sebagaimana secara tegas diatur dalam Permendagri Pasal 18 dan Pasal 51.	
	(3) Penyelenggara Pelayanan Publik berhak untuk melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai					

	<p>dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.</p> <p>(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.</p>					
	<p>Bagian Kedua</p> <p>Larangan Pengelolaan Pengaduan</p> <p>Pasal 8</p> <p>(1) Pengelola pengaduan dilarang :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	Kejelasan rumusan	Kesesuaian dengan sistematika dan teknik penyusunan peraturan perundang-undangan	Perumusan sanksi administrasi sesuai dengan petunjuk.	Pasal 8 sudah memuat larangan dan sanksi dasar sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	Sesuai

	<p>f. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.</p> <p>(2) Larangan sebagaimana dimaksud huruf (c) dan (d) tidak gugur setelah Pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.</p> <p>(3) Pengelola Pengaduan yang melanggar ketentuan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sanksi administratif.</p> <p>(4) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berupa :</p> <ul style="list-style-type: none">a. peringatan lisan;b. peringatan tertulis;c. penundaan kenaikan pangkat;d. penurunan pangkat;e. mutasi jabatan;f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;					
--	--	--	--	--	--	--

	<p>g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau</p> <p>h. pemberhentian dengan tidak hormat.</p> <p>(5) Ketentuan pedoman mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>					
	<p>Bagian Ketiga Pengaduan Palsu</p> <p>Pasal 9</p> <p>(1) Setiap orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah atau memanipulasi.</p> <p>(2) Perbuatan tanpa hak, tidak sah atau memanipulasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :</p> <p>a. pengaduan palsu yang dapat menyesatkan dan mengakibatkan kerugian;</p> <p>b. pengaduan yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik; dan</p>	Disharmoni Pengaturan	Definisi atau Konsep	Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang-undangan atau lebih terhadap objek yang sama	Perbup belum mengatur mekanisme verifikasi dan klasifikasi pengaduan palsu (misalnya pengaduan tidak berkadar pengawasan atau berkadar pengawasan), serta belum memberikan perlindungan hukum bagi pelapor yang benar. Permendagri mengatur bahwa pengaduan harus diuji kelayakan, diverifikasi, dan tidak boleh langsung dikategorikan sebagai palsu tanpa proses pemeriksaan awal. Selain itu, Perbup hanya menyebut sanksi pidana secara umum, tetapi tidak mengatur keterkaitan dengan mekanisme tindak lanjut melalui APIP atau APH, sebagaimana diatur dalam Permendagri. Artinya, aspek	Diubah

	<p>c. pengaduan yang ditujukan untuk menimbulkan kebencian, permusuhan dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras dan antargolongan.</p> <p>(3) Perbuatan tanpa hak, tidak sah atau memanipulasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenakan Sanksi Pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>				<p>koordinasi penanganan pengaduan palsu belum sepenuhnya diakomodasi.</p> <p>Pasal 9 Perbup mengatur larangan dan pengenaan sanksi pidana, padahal Peraturan Bupati hanya berwenang mengatur sanksi administratif, bukan sanksi pidana. Ketentuan pidana sudah menjadi domain UU atau PP. Hal ini dapat menimbulkan disharmoni penegakan hukum</p>	
	<p>Pasal 10</p> <p>(1) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan harus memperhatikan pengarusutamaan gender dan pemenuhan hak penyandang disabilitas.</p> <p>(2) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa :</p> <p>a. tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis; dan</p> <p>b. Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi yang dapat terhubung</p>	Sesuai	Sesuai	Sesuai	<p>Pasal 10 mengatur kewajiban penyediaan sarana dan prasarana pengaduan, termasuk akses bagi penyandang disabilitas dan pengarusutamaan gender, serta pemanfaatan TIK yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!. Hal ini sudah selaras dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 Pasal 53 ayat (1) dan (2) yang mewajibkan pemerintah daerah menyediakan sarana pengaduan yang aksesibel bagi penyandang disabilitas dan mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR! dalam pelayanan pengaduan. Dengan demikian, norma ini telah memenuhi ketentuan standar aksesibilitas, keterbukaan teknologi, dan integrasi sistem pengaduan publik.</p>	Sesuai

	<p>dengan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.</p> <p>(3) Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana pada ayat (2) huruf b yaitu Tangkar yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR!.</p>					
	<p>Bagian Kesatu Penerimaan atau Pencatatan Pengaduan</p> <p>Pasal 11</p> <p>(1) Penyelenggara wajib menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan “<i>no wrong door policy</i>”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.</p> <p>(2) Pengaduan yang dikelola melalui aplikasi Tangkar yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> tatap muka; surat atau email; SMS; Whatsapp; 	<p>Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan</p>	<p>Pengaturan dalam peraturan dapat dilaksanakan secara efektif.</p>	<p>Selaras</p>	<p>Pasal 11 telah sejalan dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 Pasal 43 ayat (1) dan (2) yang menegaskan penerapan kebijakan <i>No Wrong Door Policy</i>, yaitu pemerintah daerah wajib menerima pengaduan dari saluran manapun dan memastikan penyalurannya kepada instansi yang berwenang. Pengaturan dalam Pasal 11 ayat (2) dan (3) juga selaras dengan Pasal 14 Permendagri, yang mengatur ragam kanal pengaduan (tatap muka, surat, email, telepon, aplikasi, dan media sosial) serta tata cara penyampaian pengaduan secara tertulis, termasuk identitas pengadu, uraian, dan permintaan penyelesaian. Selain itu, kewajiban membantu pengadu yang tidak mampu menulis atau membaca (ayat 6) selaras dengan prinsip aksesibilitas dan inklusivitas Permendagri. Dengan demikian, norma ini memenuhi aspek</p>	<p>Selaras</p>

	<p>e. Telepon; f. Media sosial; g. website; dan h. media lainnya.</p> <p>(3) Bentuk pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi Tangkar yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR meliputi :</p> <p>a. pengaduan tertulis yang diisikan atau diinput langsung melalui aplikasi atau website www.tangkar.karawangkab.go.id atau www.lapor.go.id;</p> <p>b. Pengadu wajib mengisi formulir pelaporan online yang tersedia pada aplikasi Tangkar atau website www.tangkar.karawangkab.go.id atau www.lapor.go.id;</p> <p>(4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :</p> <p>a. Nama, Nomor Identitas Kependudukan, alamat lengkap, jenis kelamin, dan nomor HP;</p> <p>b. Uraian/isi pengaduan serta uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;</p> <p>c. Permintaan penyelesaian yang diajukan;</p>				<p>keterbukaan akses, keberpihakan pada masyarakat, dan mekanisme pengaduan yang responsif dan inklusif.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

	<p>d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan; dan</p> <p>e. Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya.</p> <p>(5) Dalam hal pengaduan disampaikan langsung, Pengelola wajib mendengarkan, mencatat, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung.</p> <p>(6) Dalam hal pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, pengelola wajib membantu mengisi formulir.</p>					
	<p>Bagian Kedua</p> <p>Penelaahan dan Pengklasifikasian, serta Penyaluran Pengaduan</p> <p>Pasal 12</p> <p>(1) Admin Instansi/Organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk :</p>	Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan	Aspek operasional atau tidaknya Peraturan	Pengaturan dalam peraturan dapat dilaksanakan secara efektif.	Pasal 12 sudah mengatur tahapan penelaahan, verifikasi, klasifikasi, dan penyaluran pengaduan secara berjenjang oleh Admin Instansi/Organisasi dan Pejabat Penghubung. Hal ini selaras dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, yang mengatur bahwa pengaduan harus diverifikasi, diklasifikasikan berdasarkan kewenangan, lengkap dengan identitas, substansi, dan data pendukung, serta disalurkan kepada instansi yang berwenang melalui sistem SP4N-LAPOR!.	Diubah

	<ul style="list-style-type: none"> 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 				<p>Selain itu, Perbup ini sudah mengadopsi prinsip: verifikasi substansi dan kelengkapan pengaduan, klarifikasi dokumen pendukung, penggunaan fitur anonim dan rahasia, pemanfaatan sistem SP4N-LAPOR! dan koordinasi antarinstansi, serta pelibatan APIP untuk pengaduan yang berkadar pengawasan.</p> <p>Namun, norma ini belum secara eksplisit membedakan pengaduan biasa dan pengaduan berkadar pengawasan, serta belum mengatur standar waktu tindak lanjut sebagaimana ditekankan dalam Permendagri 8/2023.</p> <p>Pasal ini sudah sejalan secara operasional, tetapi masih perlu penyempurnaan teknis dan penguatan klasifikasi jenis pengaduan dan batas waktu penanganan sesuai pedoman SP4N-LAPOR!.</p>	
--	---	--	--	--	--	--

	<p>dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;</p> <p>i. apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Instansi/Organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;</p> <p>j. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;</p> <p>k. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin Instansi/Organisasi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional;</p> <p>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</p> <p>m. melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka, <i>call center</i>, dan sebagainya, ke dalam aplikasi Tangkar yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR!.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>(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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 					
	<p>Bagian Ketiga</p> <p>Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan</p> <p>Pasal 13</p>	<p>Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan</p>	<p>Aspek Pelayanan dan batasan waktu</p>	<p>Penentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM).</p>	<p>Pasal 13 Perbup sudah selaras dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 karena mengatur batas waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan secara jelas dan terukur, yaitu: pengaduan normatif (5 hari),</p>	<p>Diubah</p>

	<p>Tindak lanjut pengaduan dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung, yakni :</p> <ol style="list-style-type: none"> permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja; Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lama diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lama diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja. 				<p>pengaduan tidak berkadar pengawasan (14 hari), dan pengaduan berkadar pengawasan (60 hari).</p> <p>Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 25 ayat (3) dan Pasal 26 ayat (3) Permendagri 8/2023 yang menetapkan batas waktu tindak lanjut pengaduan 14 hari untuk pengaduan tidak berkadar pengawasan dan 60 hari untuk pengaduan berkadar pengawasan. Selain itu, prinsip cepat, cermat, dan tepat waktu juga konsisten dengan asas pengelolaan pengaduan dalam Permendagri tersebut. Selanjutnya perlu penyesuaian dengan norma yang dalam Permndagri tersebut.</p>	
	<p>Pasal 14</p> <p>(1) Admin Instansi/Organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan mempunyai tugas:</p> <ol style="list-style-type: none"> melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara; 	Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan	Aspek Koordinasi kelembagaan/tata organisasi	Efektivitas Koordinasi antar instansi terkait	<p>Pasal 14 telah sesuai dengan substansi Permendagri 8 Tahun 2023 terutama dalam hal tugas operasional Admin dan Pejabat Penghubung, monitoring, koordinasi, dan pelaporan. Namun, masih perlu diperkuat dengan penegasan peran APIP, integrasi pengawasan, dan pelibatan instansi terkait apabila pengaduan mengandung pelanggaran hukum atau berkadar pengawasan.</p>	Diubah

	<ul style="list-style-type: none"> b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penangguna 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. <p>(2) Pejabat Penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan mempunyai tugas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; 					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>c. memberikan informasi kepada Admin UPP dan/atau APIP dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;</p> <p>d. memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;</p> <p>e. memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan</p> <p>f. tugas lain atas petunjuk pimpinan.</p>					
	<p>Pasal 15</p> <p>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.</p>	<p>Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan</p>	<p>Aspek Standar Operasional Pelaksana</p>	<p>Ketersediaan SOP yang jelas, lengkap dan benar benar diterapkan.</p>	<p>Perlu disesuaikan dengan Permendagri 8 Tahun 2023</p>	<p>Diubah</p>

	<p>Bagian Kesatu</p> <p>Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>Pasal 16</p> <p>Penanggungjawab melalui Admin Instansi/Organisasi bertanggungjawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah sebagai berikut :</p> <p>a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;</p> <p>b. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;</p> <p>c. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instasi;</p> <p>d. menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan;</p>	Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan	Aspek Pengawasan	Adanya instrumen Monitoring dan Evaluasi.	<p>Pasal 16 mengatur mekanisme pemantauan dan evaluasi berjenjang terhadap kualitas tindak lanjut pengaduan, termasuk penetapan indikator, target output, pengawasan progres berdasarkan batas waktu, serta mekanisme intervensi jika terjadi keterlambatan. Ketentuan ini sudah selaras dengan Permendagri 8 Tahun 2023 Pasal 54 dan Pasal 55, yang mewajibkan pemerintah daerah melakukan pemantauan, evaluasi berkala, koordinasi, dan pelaporan kinerja pengelolaan pengaduan.</p>	Selaras
--	---	--	------------------	---	--	---------

	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">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/atau3. paling lama 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan. <p>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</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian; dan</p> <p>g. Admin Instansi/Organisasi memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Admin Nasional.</p>					
	<p>Pasal 17</p> <p>(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;</p> <p>(2) Pelaporan Kinerja Penyelesaian Pengaduan terdiri atas;</p> <p>a. rekapitulasi pengaduan, paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan</p> <p>b. materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu.</p>	<p>Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan</p>	<p>Aspek Pengawasan</p>	<p>Adanya instrumen Monitoring dan Evaluasi.</p>	<p>Pasal 17 telah sejalan dengan prinsip pelaporan, monitoring, dan transparansi sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, namun masih perlu diperkuat dengan mekanisme integrasi pelaporan, pelibatan APIP, dan pemanfaatan hasil pelaporan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan dan kebijakan.</p>	<p>Diubah</p>

	<p>Bagian Ketiga</p> <p>Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>Pasal 18</p> <p>(1) Penanggungjawab melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan.</p> <p>(2) Evaluasi dilakukan secara berkala paling sedikit 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.</p> <p>(3) Hasil evaluasi dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik dan dapat diunduh oleh publik.</p> <p>(4) Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambil keputusan, penyempurnaan kebijakan dan kualitas pelayanan publik.</p> <p>(5) Penanggungjawab melakukan kompilasi praktik-praktik baik dalam inovasi penyelesaian pengaduan.</p>	Disharmoni Pengaturan	Definisi atau Konsep	Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang-undangan atau lebih terhadap objek yang sama	<p>Ketentuan Pasal 18 Perbup telah mengatur evaluasi pengelolaan pengaduan, namun belum sepenuhnya sesuai dengan Permendagri 8/2023 Pasal 54 dan 55. Permendagri secara tegas mengatur bahwa evaluasi dilakukan berjenjang, melibatkan Pejabat Pengelola Pengaduan, Pejabat Penghubung, dan Perangkat Daerah, serta dilakukan dalam rentang waktu minimal setiap 3 bulan sekali. Sementara Pasal 18 Perbup menyebut evaluasi dilakukan minimal 6 bulan sekali, sehingga tidak memenuhi standar frekuensi evaluasi yang ditetapkan Permendagri.</p> <p>Selain itu, Permendagri menekankan bahwa evaluasi harus mencakup persentase penyelesaian, rata-rata waktu tindak lanjut, dan kualitas penyelesaian pengaduan, yang menjadi indikator evaluasi kinerja. Pasal 18 Perbup belum mencantumkan indikator evaluasi tersebut secara eksplisit, sehingga fungsi evaluasi tidak terukur dan tidak dapat digunakan untuk mengukur kinerja penyelenggara pengaduan secara obyektif.</p> <p>Selain itu, Permendagri juga mengatur bahwa hasil evaluasi disampaikan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau surat hasil pemantauan, sedangkan Perbup hanya</p>	Diubah
--	--	-----------------------	----------------------	---	--	--------

					menyebut pelaporan kepada pembina tanpa mengatur tata cara formal penyampaian, koordinasi lintas perangkat daerah, dan sistem pelaporan berjenjang.	
	<p>Pasal 19</p> <p>(1) Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik meliputi pengaturan, pengawasan, bimbingan, penilaian, dan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang.</p> <p>(2) Penanggung Jawab pelayanan publik mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan.</p> <p>(3) Pembina menyampaikan hasil pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Menteri melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.</p>	Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan	Aspek Koordinasi kelembagaan/tata organisasi	Efektivitas Koordinasi antar instansi terkait	Pasal 19 telah mengatur pembinaan dan pengawasan secara umum, namun belum sepenuhnya sesuai dengan Permendagri 8/2023 Pasal 59, karena tidak mencantumkan peran Gubernur sebagai pembina dan pengawas berjenjang, dan keliru menempatkan SP4N-LAPOR! sebagai sarana penyampaian hasil pembinaan. Oleh karena itu, norma ini perlu disempurnakan agar sesuai alur pembinaan berjenjang: Menteri – Gubernur – Bupati.	Diubah
	<p>Pasal 20</p> <p>(1) Pengawasan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Daerah dilakukan oleh Pembina.</p>	Selaras	Selaras	Selaras	Pasal 20 sudah sejalan dengan Permendagri 8/2023 dalam hal penempatan Bupati sebagai Pembina dan pengawas pengelolaan pengaduan di daerah.	Selaras

	(2) Pembina memberikan apresiasi dan/atau sanksi dalam rangka pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan.					
	<p>Pasal 21</p> <p>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.</p>	Selaras	Selaras	Selaras	Pasal 21 sudah sejalan dengan Permendagri 8/2023 dalam hal pendanaan dibebankan pada APBD	Selaras
	<p>Pasal 22</p> <p>Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.</p> <p>Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Karawang</p>	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai

Tabel 2

**Rekomendasi Umum Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten**

No	Peraturan Perundang-undangan	Dimensi Pancasila	Ketepatan Jenis PUU	Potensi Disharmoni	Kejelasan Rumusan	Kesesuaian Asas	Efektivitas Pelaksanaan	Total	Sifat Rekomendasi
		30%	10%	20%	10%	10%	20%	100%	
1	Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten	0	5	5	5	0	5	60	Mendesak

BAB III

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil inventarisasi dan analisis norma terhadap Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022, dapat disimpulkan bahwa secara formal dan teknis penyusunan, Perbup ini pada dasarnya telah memenuhi ketentuan sistematika dan teknik pembentukan peraturan perundang-undangan, serta didukung oleh sebagian dasar hukum yang masih relevan (UU 25/2009, PP 96/2012, Perpres 76/2013, dan Perda Karawang 15/2016). Sejumlah pengaturan juga sudah selaras dan operasional, khususnya mengenai penyediaan sarana-prasarana pengaduan yang aksesibel, penerapan *no wrong door policy*, pengaturan kanal dan prosedur pengaduan, jangka waktu tindak lanjut, pemantauan, pengawasan, dan pendanaan pengelolaan pengaduan yang dibebankan pada APBD.

Namun demikian, dari sisi substansi dan keselarasan vertikal, Perbup 68/2022 dinilai belum lagi memadai dan tidak sepenuhnya harmonis dengan perkembangan peraturan perundang-undangan terbaru, terutama Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 dan PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2025. Hal ini tampak dari: (i) masih digunakannya beberapa dasar hukum yang sudah tidak mutakhir atau telah diganti; (ii) ketentuan umum dan kelembagaan yang belum mengikuti struktur baku (Pembina, Pengarah, Penanggungjawab, Pejabat Pengelola, Pejabat Penghubung, Pejabat Pelaksana) serta belum mengadopsi klasifikasi pengaduan berkadar/tidak berkadar pengawasan; (iii) belum diakomodasinya secara tegas perlindungan identitas dan keamanan pelapor, *whistleblowing system*, maklumat pelayanan pengaduan, serta indikator kinerja dan frekuensi evaluasi sebagaimana diwajibkan Permendagri; dan (iv) adanya pengaturan yang berpotensi disharmoni, misalnya Pasal 9 yang memasuki ranah sanksi pidana di luar kewenangan Perbup. Dengan demikian, secara keseluruhan Perbup 68/2022 perlu disempurnakan melalui pencabutan dan penggantian dengan Peraturan Bupati yang baru yang telah disesuaikan dengan kerangka pengaturan nasional tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi dan dengan mempertimbangkan status “Mendesak”, maka Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022

direkomendasikan untuk segera disempurnakan melalui pencabutan dan pembentukan Peraturan Bupati baru, yang harus disusun dengan mengacu pada ketentuan dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2023.

Diharapkan hasil analisis ini menjadi dasar yang bermanfaat bagi pemerintah daerah dalam melakukan revisi atau pembentukan regulasi baru yang lebih harmonis, implementatif, dan efektif guna meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.