

PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK

2025

PERBUP KAB. KARAWANG NO.88, BD 2025/NO.88, 27 HLM.

PERATURAN BUPATI KARAWANG TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

ABSTRAK : - bahwa pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah merupakan wujud penghormatan terhadap prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik, serta sarana untuk menegakkan keadilan dan integritas dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga setiap warga masyarakat memiliki hak dan ruang yang aman untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan pengaduan secara terbuka dan bertanggung jawab; bahwa untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi pengelolaan pengaduan yang dapat diakses secara mudah oleh masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau disingkat SPA4N LAPOR! beserta Aplikasi Tanggap Karawang atau disingkat TANGKAR; bahwa untuk menyesuaikan dengan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah serta perkembangan hukum terkini, Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang perlu diganti;

- Dasar Hukum Peraturan Bupati ini adalah: UU No. 25 Tahun 2009; UU No. 23 Tahun 2014 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU No. 6 Tahun 2023; UU No. 114 Tahun 2024; PP No. 96 Tahun 2012; PP No. 12 Tahun 2017; PERPRES No. 76 Tahun 2013; PERPRES No. 95 Tahun 2018; PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2023; PERMENPANRB No. 5 Tahun 2025; PERDA Kab. Karawang No. 15 Tahun 2016;
- Dalam Peraturan Bupati ini diatur tentang Pengelolaan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah dengan menetapkan batasan istilah dalam pengaturannya. Mengatur tentang Prinsip Penanganan Pengaduan, Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan, Cara Penyampaian Pengaduan, Jenis Pengaduan, Mekanisme Pengelolaan Pengaduan, Hak, Kewajiban, Larangan dan Sanksi, Sistem Pengelolaan dan Integrasi Pengaduan, Pemantauan dan Evaluasi, Pelaporan, Pembinaan dan Pengawasan, serta Pembiayaan.

CATATAN : - Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, 4 Desember 2025.

- Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, terhadap Pengaduan yang diproses sebelum Peraturan Bupati ini diundangkan, penyelesaiannya dilakukan berdasarkan Peraturan Bupati mengenai Pengelolaan Pengaduan yang ditetapkan sebelum berlakunya Peraturan Bupati ini.
- Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Karawang Nomor 68 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten (Berita Daerah Kabupaten Karawang Tahun 2022 Nomor 69), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

- Lampiran : 7 hlm.