



BUPATI KARAWANG
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI KARAWANG
NOMOR 88 TAHUN 2025

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KARAWANG,

- Menimbang : a. 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;
- b. 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;
- c. 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;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
3. Undang-Undang Nomor 114 Tahun 2024 tentang Kabupaten Karawang di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 300, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7051);
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 Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
10. 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.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Daerah adalah Daerah Kabupaten Karawang.

2. Bupati adalah Bupati Karawang.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Sekretaris Daerah Adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Karawang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Unit Kerja adalah unit atau subordinat pada Perangkat Daerah.
7. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Intansi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan.
8. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di provinsi dan kabupaten.
9. 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.
10. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
11. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
12. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Bupati, Wakil Bupati, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
14. 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.
15. 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.

16. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
17. Aplikasi Tanggap Karawang yang selanjutnya disebut TANGKAR adalah layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis android, website, sms gateway, whatsapp, dan media sosial yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dan terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR).
18. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
19. Pejabat Penghubung adalah pejabat Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
20. Pejabat Pelaksana adalah pejabat Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
21. Admin Instansi adalah pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Pengarah untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N- LAPOR! dan/atau TANGKAR!.
22. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan Pengelolaan Pengaduan.
23. Ruang Layanan Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
24. Hari adalah hari kerja.

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini terdiri atas:

- a. prinsip-prinsip penanganan Pengaduan;
- b. kelembagaan Pengelolaan Pengaduan;
- c. cara penyampaian Pengaduan;
- d. jenis Pengaduan;
- e. mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
- f. hak, kewajiban, larangan dan sanksi;
- g. sistem pengelolaan dan integrasi Pengaduan;
- h. pemantauan dan evaluasi;
- i. pelaporan;
- j. pembinaan dan pengawasan; dan
- k. pembiayaan.

BAB II PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 3

Penanganan Pengaduan dilaksanakan berdasarkan pada prinsip:

- a. terintegrasi, yaitu bahwa semua Pengaduan yang diterima oleh Petugas Pelayanan Pengaduan, harus dimasukkan ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau aplikasi TANGKAR secara mandiri oleh Petugas Pelayanan Pengaduan pada Ruang Layanan Pengaduan;
- b. objektivitas, yaitu penanganan Pengaduan dan tindak lanjut atas dugaan pelanggaran dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan tidak dipengaruhi pertimbangan berdasarkan kepentingan;
- c. efektif, efisien dan ekonomis, yaitu agar penanganan Pengaduan dan tindak lanjut atas dugaan pelanggaran dilakukan secara tepat sasaran, hemat dari segi sumber daya, tenaga, biaya dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. transparansi, yaitu bahwa pihak yang berkepentingan dapat mengetahui tahapan dari proses penanganan Pengaduan dan tindak lanjutnya;
- e. akuntabilitas, yaitu bahwa proses penanganan Pengaduan dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- f. kerahasiaan, adalah sikap kehati-hatian dalam penanganan Pengaduan dengan menjaga kerahasiaan identitas Pengadu dan kerahasiaan materi Pengaduan termasuk surat menyurat dan berkas penanganan Pengaduan sampai dengan adanya keputusan terbukti atau tidaknya suatu Pengaduan sebagai upaya perlindungan terhadap Pengadu;
- g. adil adalah bahwa dalam penanganan Pengaduan, baik Pengadu, Teradu, pihak terkait maupun saksi, mendapatkan perlakuan yang sama;
- h. non diskriminatif adalah dalam penanganan Pengaduan tidak membedakan perlakuan berdasarkan gender, suku, agama, ras dan golongan;
- i. independensi yaitu bebas dari campur tangan pihak luar dan bebas dari segala bentuk tekanan, baik fisik maupun psikis;
- j. netralitas yaitu setiap penanganan Pengaduan dilaksanakan dengan tidak memihak dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan siapapun dan apapun;
- k. kepastian hukum yaitu dalam setiap penanganan Pengaduan mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- l. profesionalitas yaitu dalam melaksanakan tugas penanganan Pengaduan mengutamakan keahlian; dan
- m. proporsionalitas yaitu bahwa dalam penanganan Pengaduan diutamakan keseimbangan kepentingan pihak-pihak dalam penanganan Pengaduan.

BAB III
KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
 - a. pembina;
 - b. pengarah;
 - c. penanggungjawab
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - e. Pejabat Penghubung; dan
 - f. Pejabat Pelaksana.
- (2) Bupati sebagai Pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Bupati sebagai Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. kepala Perangkat Daerah sebagai penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
 - c. kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - d. sekretaris Perangkat Daerah dan kepala bagian organisasi pada sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala bagian pada sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.
- (4) Bagan struktur kelembagaan Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (5) Susunan kelembagaan Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 5

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a, bertanggungjawab kepada Pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - b. membangun komitmen para kepala Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 6

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf b, bertanggungjawab kepada Pengarah.

- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

Pasal 7

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf c, bertanggungjawab kepada Pembina melalui Pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. menjalankan fungsi sebagai Admin Instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N LAPOR! dan TANGKAR;
 - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
 - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 8

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf d, bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - e. menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh Unit Kerja atau jabatan fungsional yang disetarakan;
 - f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;

- g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
- h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 9

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf e, bertanggungjawab kepada kepada Penanggungjawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
 - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
 - d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

BAB IV CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Pengaduan dapat disampaikan dengan cara:
 - a. Pengaduan langsung; atau
 - b. Pengaduan tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, disampaikan secara tatap muka melalui Ruang Layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, disampaikan melalui:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. aplikasi Tangkar;
 - c. surat;
 - d. *website*/laman;
 - e. surat elektronik/*email*;
 - f. *short message service*/pesan singkat elektronik;
 - g. *whatsapp*
 - h. media sosial; dan/atau
 - i. *whistle blowing system*.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman teknis Pengelolaan Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah.

Pasal 11

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas Pengadu, dengan melampirkan identitas pribadi yang sah, seperti fotokopi kartu tanda penduduk, surat izin mengemudi, atau paspor;
 - b. substansi Pengaduan;
 - c. pihak yang terlibat;
 - d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
 - e. bukti pendukung apabila tersedia.
- (2) Identitas Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit memuat:
- a. nama;
 - b. alamat;
 - c. nomor telepon; dan/atau
 - d. alamat surat elektronik/email.
- (3) Pengadu mendapat bukti tanda terima atas penyampaian Pengaduan.

Pasal 12

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 ayat (1) huruf a dapat disampaikan dengan cara:
- a. lisan; atau
 - b. tertulis.
- (2) Dalam hal Pengaduan diajukan secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, Pengadu datang menghadap sendiri ke Ruang Layanan Pengaduan dengan menunjukkan identitas diri yang sah.
- (3) Dalam hal Pengaduan dilakukan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, surat Pengaduan harus memuat hal-hal sebagaimana diatur dalam Pasal 11.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka :
- a. petugas meja Ruang Layanan Pengaduan menginputkan laporan Pengaduan ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau aplikasi TANGKAR; dan
 - b. petugas meja Ruang Layanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan kepada Pengadu guna memonitor tindak lanjut penanganan Pengaduan.
- (5) Format formulir Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 13

- (1) Pengarah harus menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk:
- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan

- c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dipublikasikan kepada masyarakat.

BAB V JENIS PENGADUAN

Pasal 14

- (1) Jenis Pengaduan terdiri dari:
 - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar Pelayanan Publik;
 - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. saran perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin Pegawai.

BAB VI MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 15

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:
 - a. penerimaan;
 - b. verifikasi;
 - c. tanggapan awal;
 - d. distribusi; dan
 - e. tindak lanjut.
- (2) Alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua Penerimaan

Pasal 16

- (1) Penyelenggara harus 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 menanganinya.

- (2) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf a, terdiri atas:
 - a. menerima Pengaduan dari Pengadu; dan
 - b. menerima Pengaduan yang bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah Provinsi.
- (3) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.
- (4) Pencatatan Pengaduan meliputi pencatatan informasi Pengaduan yang dilakukan pada aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau aplikasi TANGKAR.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga Verifikasi

Pasal 17

- (1) Terhadap Pengaduan yang telah diinput ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau aplikasi TANGKAR, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling lama 3 (tiga) Hari.
- (3) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan; dan
 - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
- (4) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
 - a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
 - b. kode *tracking* Pengaduan SP4N-LAPOR! dan/atau aplikasi TANGKAR untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (6) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.

- (7) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan tidak dapat diproses lebih lanjut/diarsipkan.

Bagian Keempat
Tanggapan Awal

Pasal 18

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal berdasarkan *frequently asked question*.
- (2) Setelah pemberian tanggapan awal, Petugas Pelayanan Pengaduan mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung untuk proses tindak lanjut.

Bagian Kelima
Distribusi

Pasal 19

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) dilakukan dengan mempertimbangkan jenis Pengaduan sebagaimana diatur dalam Pasal 14.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung pada unit kerja APIP Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Bagian Keenam
Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Paragraf 1
Umum

Pasal 20

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

- a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam 14 (empat belas) Hari; dan
- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam 60 (enam puluh) Hari.

Paragraf 2
Tindak Lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Dalam menindaklanjuti Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Penghubung berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana untuk memastikan substansi pengaduan ditangani secara tepat dan sesuai kewenangan.
- (3) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan langkah:
 - a. melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, untuk memastikan kejelasan pokok permasalahan, pihak yang diadukan, dan kewenangan penanganannya;
 - b. melakukan koordinasi dengan Pejabat Pelaksana pada Perangkat Daerah terkait guna memperoleh klarifikasi, data, dan informasi tambahan yang diperlukan;
 - c. melakukan konsolidasi hasil penelaahan dan koordinasi dengan Pejabat Pelaksana untuk merumuskan langkah penyelesaian atau tindak lanjut yang sesuai; dan
 - d. menyusun tanggapan Pengaduan berdasarkan hasil penelaahan, koordinasi, dan konsolidasi sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, untuk disampaikan kepada Pengadu.
- (4) Tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d, paling sedikit memuat:
 - a. identitas singkat Pengadu;
 - b. uraian singkat substansi Pengaduan;
 - c. hasil penelaahan dan klarifikasi terhadap substansi Pengaduan;
 - d. langkah penyelesaian atau tindakan yang telah atau akan dilakukan sesuai kewenangan Perangkat Daerah;
 - e. penjelasan apabila Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti; dan
 - f. pernyataan penutup yang memuat informasi hak Pengadu untuk memberikan tanggapan.
- (5) Format penyusunan tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (6) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (7) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan melalui SP4N-LAPOR! dan/atau melalui TANGKAR.
- (8) Dalam hal tanggapan Pengaduan disampaikan melalui SP4N-LAPOR! dan/atau melalui TANGKAR, substansi tanggapan mengacu pada format sebagaimana dimaksud pada ayat (5).

- (9) Pejabat Penghubung setelah menindaklanjuti Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! dan/atau melalui TANGKAR, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
- (10) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (9) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (11) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.
- (12) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemantauan, tindak lanjut, dan penutupan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) sampai dengan ayat (8) diatur dalam standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh Sekretaris Daerah.

Paragraf 3

Tindak Lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan

Pasal 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf b dilakukan oleh APIP.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan unit kerja APIP.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR! dan/atau melalui TANGKAR.

Pasal 23

- (1) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) dengan terlapor meliputi:
 - a. aparatur sipil negara Pemerintah Daerah, kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur Daerah.
 - b. kepala desa; dan
 - c. perangkat desa.
- (2) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pegawai non-aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non-aparatur sipil negara.
- (3) Dalam hal APIP tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 24

- (1) Pimpinan unit kerja APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu Inspektur Pembantu Daerah yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.
- (3) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
 - a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
 - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (4) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.
- (5) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), paling sedikit memuat:
 - a. sumber Pengaduan;
 - b. materi Pengaduan;
 - c. analisis;
 - d. kesimpulan; dan
 - e. saran.
- (6) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Pimpinan APIP untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. pemeriksaan khusus; atau
 - e. arsip.
- (7) Format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 25

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (6) huruf a, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari pimpinan APIP.
- (3) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk memperoleh kejelasan mengenai:

- a. substansi dan ruang lingkup permasalahan dalam Pengaduan;
 - b. kejelasan pihak yang diadukan dan perannya dalam dugaan pelanggaran;
 - c. data, dokumen, atau informasi teknis yang relevan dengan materi Pengaduan; dan
 - d. langkah atau tindakan yang telah atau akan dilakukan oleh perangkat daerah atau instansi teknis terkait terhadap permasalahan yang diadukan.
- (4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP melalui unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.
- (5) Format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (4), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 26

- (1) Dalam hal terdapat Pengaduan yang dilimpahkan oleh APH kepada APIP, selanjutnya APIP melakukan koordinasi dengan APH yang melimpahkan.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk:
- a. memperoleh kejelasan substansi dan ruang lingkup Pengaduan yang dilimpahkan;
 - b. memperoleh data awal, dokumen, atau keterangan pendukung dari APH; dan
 - c. melakukan verifikasi atas data dan informasi awal sebagaimana dimaksud pada huruf b.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.

Pasal 27

- (1) Dalam hal terdapat pengaduan yang dilimpahkan oleh APIP Pemerintah Daerah Provinsi, APIP melakukan penelaahan sesuai kewenangannya.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP melakukan penatausahaan terhadap tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Tindak lanjut atas pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (4) Dalam hal pengaduan yang diterima oleh APIP berkaitan dengan kewenangan kementerian, kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi, atau di luar kewenangan Pemerintah Daerah, APIP dapat melimpahkan pengaduan kepada:
- a. APIP Pemerintah Daerah Provinsi, apabila pengaduan menyangkut kewenangan Pemerintah Provinsi; atau
 - b. APIP Kementerian/Lembaga Pemerintah Nonkementerian terkait, apabila pengaduan menyangkut kewenangan instansi tersebut.

- (5) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan surat pengantar yang ditandatangani oleh Bupati melalui Inspektur Daerah, dengan tembusan kepada Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.

Pasal 28

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (6) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. meminta pernyataan/keterangan; dan
 - d. pelaporan.
- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
 - c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
 - d. klarifikasi; dan
 - e. penerbitan surat tugas.
- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.
- (5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit:
 - a. ringkasan;
 - b. sumber Pengaduan;
 - c. data fakta;
 - d. analisa; dan
 - e. kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf e memuat hasil klarifikasi berupa:
 - a. Pengaduan dinyatakan selesai dan tidak dilanjutkan; atau
 - b. Pengaduan ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP.

Pasal 29

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (6) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
 - a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;

- c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Pemerintah Daerah Provinsi; dan/atau
 - d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian atau APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
- a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
 - d. berita acara perhitungan bersama; dan
 - e. pelaporan.

Pasal 30

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf a, meliputi:
- a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
 - c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
 - d. penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf b, dilakukan melalui permintaan data, fakta, keterangan/ Pernyataan atas materi Pengaduan.
- (3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
- (4) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit:
- a. ringkasan;
 - b. sumber Pengaduan;
 - c. data fakta;
 - d. analisa;
 - e. kesimpulan; dan
 - f. rekomendasi.
- (6) Sebelum laporan hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (5) disusun, dilakukan ekspose hasil pemeriksaan di hadapan pimpinan APIP.
- (7) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (6), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (8) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 31

- (1) Sebelum pelaksanaan pemeriksaan khusus, baik melalui berita acara pemeriksaan maupun berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud pada Pasal 30 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan tertulis kepada kepada Terlapor yang akan diperiksa oleh penanggung jawab.
- (2) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan paling lambat 7 (tujuh) Hari sebelum tanggal pemeriksaan.
- (3) Apabila Terlapor yang bersangkutan tidak dapat hadir pada tanggal pemeriksaan pertama, dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) Hari sejak tanggal pemanggilan pertama.
- (4) Apabila Terlapor yang bersangkutan tetap tidak hadir pada pemanggilan kedua tanpa alasan tertulis yang didukung bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.
- (5) Berita acara pemeriksaan/permintaan keterangan harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan Terlapor yang diperiksa.
- (6) Jika Terlapor yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (5), berita acara tetap dapat dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi.
- (7) Terlapor yang diperiksa berhak menerima salinan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (5).

Pasal 32

- (1) Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (6) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan, yaitu pengaduan yang tidak memuat paling sedikit:
 - a. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
 - b. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya dugaan pelanggaran.
- (2) Pengaduan yang tidak lengkap sebagaimana dimaksud pada ayat (1):
 - a. dicatat dan disimpan sebagai arsip;
 - b. tidak dilanjutkan ke tahap penelaahan atau tindak lanjut;
 - c. menjadi dokumentasi resmi dari seluruh pengaduan yang diterima.
- (3) Arsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk:
 - a. menjamin bahwa hanya pengaduan yang lengkap diproses lebih lanjut;
 - b. menyediakan rekam jejak pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti.
- (4) Terhadap Pengaduan yang tidak dapat ditindak lanjuti/arsip, diberitahukan alasannya kepada Pengadu.

- (5) Pengarsipan dapat dilaksanakan dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan.

Pasal 33

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Pemerintah Daerah, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (6), Pasal 25, Pasal 27, Pasal 28, dan Pasal 29 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! dan/atau TANGKAR oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 34

- (1) Hasil pemeriksaan APIP apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana maka dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) Hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.
- (3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP atas petunjuk tertulis dari Bupati dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
 - a. pemberian informasi;
 - b. verifikasi;
 - c. pengumpulan data dan keterangan;
 - d. pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan; dan/atau
 - e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 35

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.

- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Hasil koordinasi APIP kepada APH dituangkan dalam berita acara.
- (7) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (6) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani APIP.
- (8) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (6) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.
- (9) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) bersifat final.

Pasal 36

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, dan Pasal 35 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 37

APIP pada saat menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan, tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 38

- (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah harus menyediakan sarana dan prasarana Pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi 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) Sarana dan prasarana Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus dan marginal.

- (4) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR! dan/atau TANGKAR.

BAB VII HAK, KEWAJIBAN, LARANGAN DAN SANKSI

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Pengadu

Pasal 39

- (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 dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal Pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak Teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan Pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.

Pasal 40

- (1) Dalam penanganan Pengaduan Pengadu memiliki hak untuk:
 - a. mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitasnya dan substansi Pengaduan;
 - b. mendapatkan kesempatan untuk dapat memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
 - c. mendapatkan informasi mengenai laporan/Pengaduan yang didaftarkannya;
 - d. mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Terlapor dalam tahapan pemeriksaan; dan
 - e. mengajukan bukti untuk memperkuat Pengaduannya.
- (2) Pengadu wajib:
 - a. menyampaikan informasi Pengaduan sesuai dengan fakta yang diketahuinya dalam materi pelaporan Pengaduan;
 - b. merahasiakan Pengaduan kecuali kepada Pengelola; dan
 - c. menyampaikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan.
- (3) Dalam hal Pengadu melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pengadu tidak memperoleh hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

Bagian Kedua Hak dan Kewajiban Teradu

Pasal 41

- (1) Dalam penanganan Pengaduan, Teradu memiliki hak untuk:
 - a. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan mengajukan saksi dan alat bukti lain;

- c. mendapatkan kesempatan untuk dapat memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
 - d. mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Pengadu dalam pemeriksaan;
 - e. mendapatkan informasi mengenai Pengaduan atas dirinya; dan
 - f. mendapatkan surat keterangan yang menyatakan bahwa Pengaduan atas dirinya tidak terbukti.
- (2) Teradu wajib:
- a. berperilaku empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur paksaan;
 - b. memberikan keterangan yang benar, lengkap, dan akurat terkait Pengaduan yang ditujukan kepadanya;
 - c. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses Pengaduan yang ditangani;
 - d. bersikap kooperatif dalam proses pemeriksaan atau klarifikasi oleh APIP atau Pejabat Penghubung;
 - e. menyampaikan bukti, dokumen, atau informasi yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - f. menjaga kerahasiaan materi pemeriksaan dan informasi terkait Pengaduan, kecuali diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan atau Pejabat Penghubung.

Bagian Ketiga
Kewajiban Pengelola Pengaduan

Pasal 42

- (1) Kewajiban Pengelola Pengaduan :
- a. menerima seluruh pengaduan dari kanal resmi yang ditetapkan oleh Penyelenggara dan mengkonsolidasikannya ke dalam sistem Aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau TANGKAR;
 - b. memberikan layanan yang cepat, tanggap, dan tidak diskriminatif;
 - c. mengedepankan prinsip kolaborasi dan koordinasi antar pengelola dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
 - d. aktif dan responsif dalam menindaklanjuti aduan termasuk untuk meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
 - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan akuntabilitas dengan menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan perjanjian tingkat layanan;
 - f. menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan/atau sensitif; dan
 - g. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.
- (2) Selain kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara juga wajib untuk memberikan perlindungan kepada pengelola pengaduan dalam melakukan tugasnya termasuk perlindungan dari ancaman atau pembalasan.

Bagian Keempat
Larangan dan Sanksi

Pasal 43

Pengelola pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau TANGKAR dilarang:

- a. menghentikan proses pengaduan;
- b. menyebarluaskan identitas pengadu;
- c. menyebarluaskan informasi dan dokumen terkait pelaporan yang bersifat rahasia dan/atau sensitif;
- d. menyalahgunakan wewenang dan sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok;
- e. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan; dan
- f. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan selain penyelesaian pengaduan, kecuali dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

- (1) Pengelola Pengaduan yang melanggar ketentuan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1) dan Pasal 43 diberikan sanksi administratif
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan kenaikan 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.
- (3) Ketentuan pedoman mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 45

- (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 antar golongan.

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

BAB VIII SISTEM PENGELOLAAN DAN INTEGRASI PENGADUAN

Pasal 46

- (1) Perangkat Daerah wajib terhubung dengan SP4N-LAPOR! dan TANGKAR.
- (2) Setiap Perangkat Daerah yang telah memiliki sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik wajib mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR! dan TANGKAR.
- (3) Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Bupati ini mulai berlaku.

BAB IX PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 47

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.
- (2) Pejabat Penghubung melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana di Perangkat Daerah.

Pasal 48

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), meliputi:
 - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
 - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB X PELAPORAN

Pasal 49

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di Pemerintah Daerah kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Bupati melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Gubernur.

Pasal 50

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, dan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematis laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
 - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB XI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 51

Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB XII
PEMBIAYAAN

Pasal 52

Pembiayaan penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 53

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.

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 54

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.

Pasal 55

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 4 Desember 2025



Diundangkan di Karawang
pada tanggal 4 Desember 2025

SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
KARAWANG,

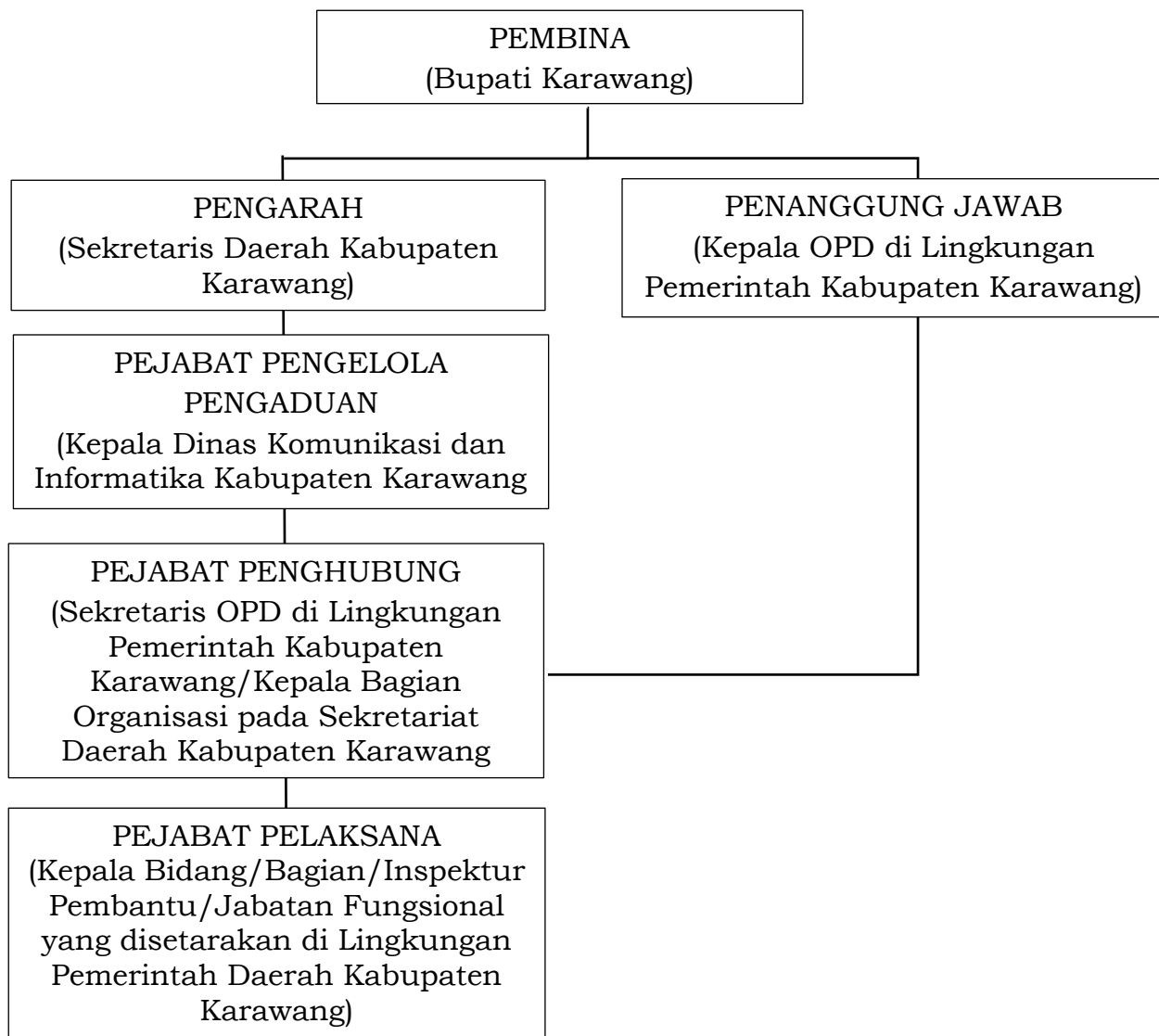


BERITA DAERAH KABUPATEN KARAWANG TAHUN 2025
NOMOR 88 .

LAMPIRAN :
PERATURAN BUPATI KARAWANG
NOMOR 88 TAHUN 2025
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH

STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN, FORMAT FORMULIR PENGADUAN SECARA TERTULIS, ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN, MEKANISME PENERIMAAN PENGADUAN, FORMAT PENYUSUNAN TANGGAPAN PENGADUAN, FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN, DAN FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

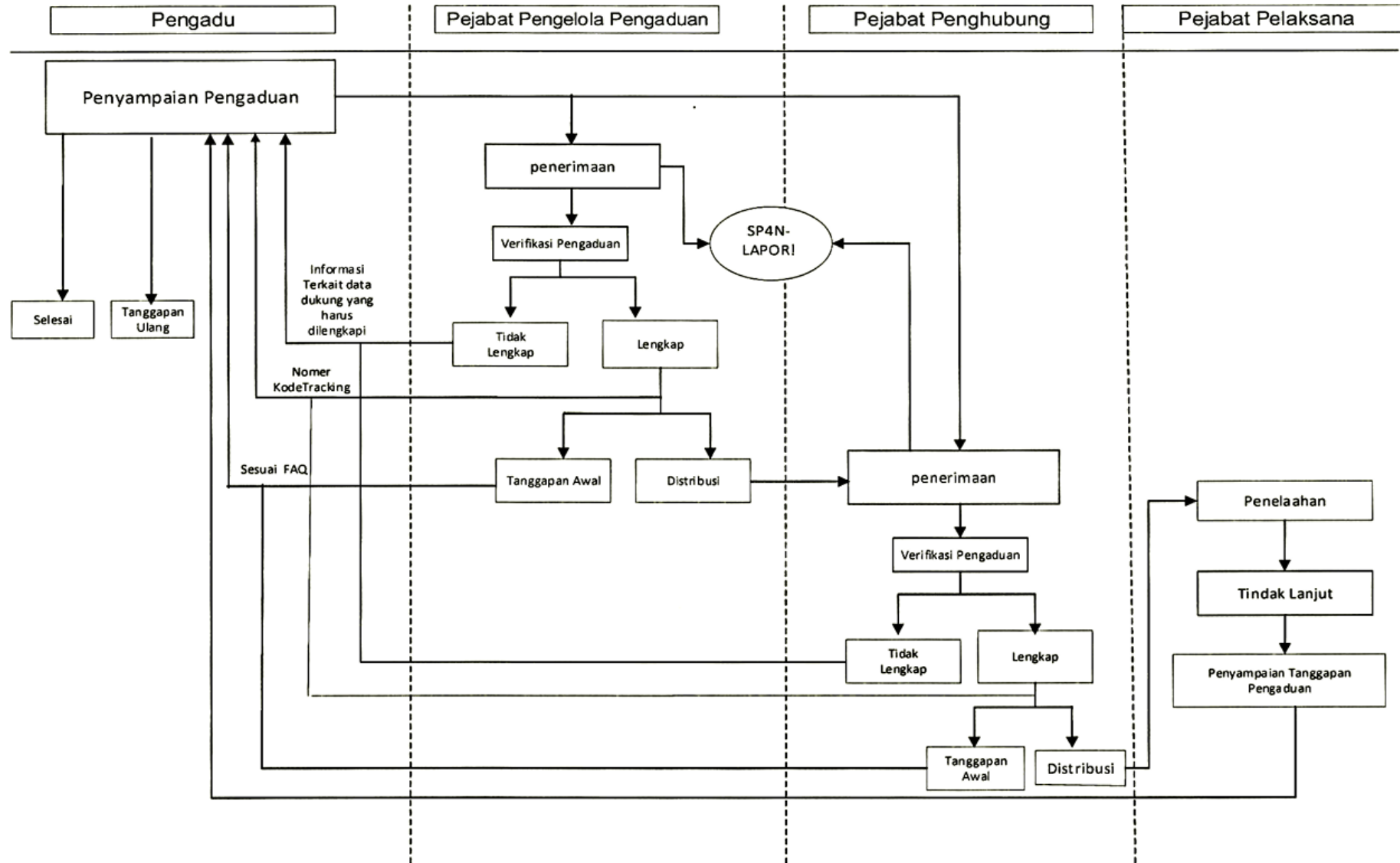
A. Struktur Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan







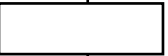
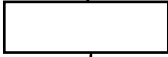


B. Format Surat Pengaduan Secara Tertulis

KOP SURAT	
<u>FORMULIR PENGADUAN</u>	
A. IDENTITAS PENGADU	
Nama	:
Alamat	:
Nomor Telpon/HP	:
Alamat Email	:
B. URAIAN PENGADUAN	
Substansi Pengaduan	:
Pihak yang Terlibat	:
Waktu Kejadian	:
Tempat Kejadian	:
Kronologi Kejadian	:
	:
	:
Bukti Pendukung	: <input type="checkbox"/> Ada / <input type="checkbox"/> Tidak Ada
	Karawang,,20..
	Pengadu Ttd
	(Nama Lengkap)

C. Alur Pengelolaan Pengaduan



D. Mekanisme Penerimaan Pengaduan

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR! dan/atau TANGKAR			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 11			
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N LAPOR! dan TANGKAR, dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum lengkap, Petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 sepuluh hari.			
4	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung ke dalam SP4N-LAPOR! dan TANGKAR melalui menu form Laporan manual.			
5	Petugas menginformasikan nomor kode tracking hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! dan TANGKAR kepada Pengadu.			

E. Format Surat Tanggapan Pengaduan

KOP SURAT

SURAT TANGGAPAN PENGADUAN

Sebagai tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang diterima melalui SP4N-LAPOR! dan/atau TANGKAR, hari.....tanggal..... tahun....., bersama ini kami sampaikan tanggapan sebagai berikut:

1. Identitas Pengadu

Nama :
Alamat :
Nomor Telpon/HP :
Alamat Email :

2. Uraian Singkat Substansi Pengaduan

.....
.....

3. Hasil Penelaahan dan Klarifikasi

.....
.....
.....
.....

4. Langkah Penyelesaian / Tindakan yang Telah atau Akan Dilakukan

.....
.....
.....

5. Penjelasan jika Pengaduan Tidak Dapat Ditindaklanjuti (opsional)

.....
.....
.....

Demikian tanggapan ini disampaikan sebagai bentuk pelayanan atas pengaduan masyarakat.

PEJABAT PENGHUBUNG

(Nama dan Tandatangan)
Nip.

Tembusan:

F. Format Hasil Penelaahan Pengaduan

KOP SURAT	
TELAAH STAF	
Kepada	:
Dari	:
Tanggal	:
Nomor	:
Sifat	:
Lampiran	:
Perihal	:
<p>Menindaklanjuti disposisi atas surat pengaduan dari bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut:</p>	
I. Sumber Pengaduan	
.....	
.....	
.....	
.....	
II. Materi Pengaduan	
.....	
.....	
.....	
.....	
III. Analisa	
.....	
.....	
.....	
.....	
IV. Kesimpulan	
.....	
.....	
.....	
.....	
V. Saran	
.....	
.....	
.....	
.....	
Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.	

G. Format Berita Acara Koordinasi

KOP SURAT	
BERITA ACARA KOORDINASI	
Pada hari ini tanggal bulan tahun bertempat telah dilaksanakan rapat koordinasi yang dipimpin dan dihadiri....	
Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:	
1.
2.
3.
4.	Dst.
Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.	
Tandatangan (Peserta Hadir)	
1.
2.
3.dst


BUPATI KARAWANG,

AEP SYAEPULOH