



BUPATI KARANGANYAR PROVINSI JAWA TENGAH

**PERATURAN BUPATI KARANGANYAR
NOMOR 21 TAHUN 2023**

TENTANG

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KARANGANYAR,

- Menimbang** :
- a. bahwa Pemerintahan Daerah berkewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kewajiban dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
 - c. bahwa perlu menyusun pedoman dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang dipergunakan sebagai dasar hukum Pemerintah Daerah mengelola dan menanggapi pengaduan masyarakat;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Karanganyar;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
 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 diubah beberapa kali 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 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR.

BAB I KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Karanganyar.
2. Bupati adalah Bupati Karanganyar.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Pembina Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Pembina adalah Bupati yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab Pelayanan Publik.
7. Penanggung Jawab Pelayanan Publik adalah pimpinan kesekretariatan yaitu Sekretaris Daerah yang langsung ditunjuk oleh Pembina untuk pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Daerah.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
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. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N LAPOR! adalah kanal Pengaduan masyarakat yang disediakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui website: lapor.go.id.
12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Pejabat Penghubung adalah pegawai di lingkungan satuan kerja penyelenggara yang bertugas mengkoordinir pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada setiap internal unit penyelenggara.
14. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat Pengaduan maupun bukan bersifat Pengaduan.

Bagian Kedua Ruang Lingkup

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan ini meliputi:

- a. prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. kriteria Pengaduan Masyarakat;
- c. tata cara Pengaduan Masyarakat;
- d. perlindungan;
- e. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
- f. pelaporan dan evaluasi; dan
- g. pembiayaan.

Bagian Ketiga Maksud dan Tujuan

Pasal 3

Maksud penyusunan Peraturan Bupati ini sebagai acuan atau pedoman dalam penanganan Pengaduan Masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

Tujuan penyusunan Peraturan Bupati ini sebagai berikut:

- a. menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. meningkatkan koordinasi antar lembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
- d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan Masyarakat oleh Penyelenggara atau aparatur sipil negara.

BAB II

PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri dari :

- a. kepastian hukum, bahwa kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani Pengaduan Masyarakat;
- b. objektivitas, bahwa kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti;
- c. efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga waktu dan biaya;
- d. akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- e. kerahasiaan, bahwa penanganan pengaduan terhadap suatu Pengaduan Masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. cepat, bahwa penanganan Pengaduan Masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h. tidak diskriminatif, bahwa Pengaduan Masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III
KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

- (1) Kriteria Pengaduan Masyarakat yakni:
 - a. objektif, tidak bersifat fitnah;
 - b. bersifat konstruktif;
 - c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan dan penyalahgunaan wewenang serta kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
 - d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan pemerintahan Daerah;
 - e. ditujukan atau ditembuskan kepada Pemerintah Daerah; dan
 - f. identitas Pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran.
- (2) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada pemerintah terhadap:
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana Pelayanan Publik yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Pengaduan Masyarakat bisa disampaikan melalui:
 - a. secara langsung dengan datang ke kantor Penyelenggara;
 - b. kanal Pengaduan Masyarakat yang disediakan oleh Daerah berupa:
 - 1) kanal Pengaduan Masyarakat yang disediakan Pemerintah Daerah terdiri dari :
 - a) WhatsApp Sapamas : 0811 – 262 – 9999
 - b) Media Sosial :
 1. Facebook : Kabupaten Karanganyar
 2. Instagram : Kabupaten Karanganyar
 3. twitter.com : Kab. Karanganyar
 - c) website : www.karanganyarkab.go.id /suara-masyarakat
 - 2) kanal Pengaduan Masyarakat yang disediakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yaitu melalui website laporgub.jatengprov.go.id.
 - 3) kanal Pengaduan Masyarakat yang disediakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui website: lapor.go.id.

BAB IV
TATA CARA PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan di Daerah wajib melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara wajib:
 - a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
 - b. menyusun mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; dan
 - c. menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- (3) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Penyelenggara menyediakan saluran yang dapat diakses oleh Masyarakat untuk menyampaikan aduan.
- (4) Penyelenggara dapat mengintegrasikan saluran aduan Masyarakat dengan aplikasi SP4N-LAPOR!
- (5) Pelanggaran terhadap ketentuan pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi:
 - a. sanksi administratif berupa peringatan lisan/teguran lisan;
 - b. sanksi administratif berupa peringatan tertulis/teguran tertulis; dan
 - c. sanksi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Pengelola Pengaduan Masyarakat

Pasal 8

- (1) Pengelola Pengaduan Masyarakat terdiri dari:
 - a. admin kabupaten;
 - b. admin Perangkat Daerah;
 - c. Pejabat Penghubung Perangkat Daerah; dan
 - d. Pejabat Penghubung tingkat kabupaten Daerah
- (2) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga
Prosedur Pengelolaan Pengaduan

Pasal 9

- (1) Admin kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a melakukan telaah dan verifikasi atas Pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dengan tahapan sebagai berikut:
 - a. mencatat Pengaduan yang masuk melalui setiap kanal yang dikelola;
 - b. melakukan input Pengaduan secara langsung baik berupa surat Pengaduan, tatap muka, *call center*, dan sebagainya ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!;
 - c. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas Pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - d. merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
 - e. mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
 - f. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
 - g. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - h. menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada Admin Instansi/organisasi atau tidak;
 - i. apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, pengaduan diteruskan kepada Admin instansi/organisasi berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
 - j. apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Kabupaten wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
 - k. apabila substansi Pengelolaan Pengaduan bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Kabupaten;
 - l. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - m. pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
 - n. pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Admin Perangkat Daerah berkoordinasi dengan Pejabat Penghubung dan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! untuk ditindaklanjuti.

- (2) Admin Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b bertugas pada tahapan sebagai berikut:
 - a. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang terkait pada instansi Penyelenggara; dan
 - b. setelah mendapatkan jawaban atau respon dari pejabat yang terkait, meneruskannya kepada admin kabupaten.
- (3) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf c di setiap Penyelenggara berkewajiban memantau dan memastikan pengaduan yang diterima Perangkat Daerah segera ditindaklanjuti sesuai waktu yang sudah ditentukan.
- (4) Pejabat Penghubung tingkat kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf d berkewajiban memantau dan memastikan pengaduan yang diterima yang selanjutnya segera ditindaklanjuti oleh admin kabupaten dengan meneruskannya kepada admin Perangkat Daerah.

BAB V PERLINDUNGAN

Pasal 10

- (1) Pelapor yang melakukan Pengaduan Masyarakat dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (2) Perlindungan terhadap Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila Pelapor memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara selama proses pembuktian Pengaduan Masyarakat;
 - b. perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas Pelapor apabila Pelapor memberikan informasi adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara yang pengaduannya belum ditangani oleh Aparat Penegak Hukum; dan
 - c. berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh Aparat Penegak Hukum dan Pelapor dijadikan saksi.
- (3) Perlindungan terhadap Pelapor diberikan sejak diterimanya laporan secara resmi dibuktikan dengan adanya laporan kepada Penanggung Jawab Pengaduan.

- (4) Perlindungan terhadap terlapor meliputi:
- a. pimpinan instansi Pemerintah atau Pejabat yang berwenang wajib memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya Pengaduan Masyarakat; dan
 - b. pimpinan instansi Pemerintah atau pejabat yang berwenang wajib memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

BAB VI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 11

Penanggung Jawab Pelayanan Publik bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:

- a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- b. melakukan evaluasi kinerja Pelayanan Publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- c. mengkoordinir Pejabat Penghubung pada tiap instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
- d. menetapkan indikator dan target output kinerja Pengelolaan Pengaduan;
- e. melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Organisasi Penyelenggara sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut:
 - 1) selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
 - 2) selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
 - 3) selambat-lambatnya 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan;

- f. apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, Pejabat Penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian; dan
- g. Pejabat Penghubung Perangkat Daerah/instansi memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Pejabat Penghubung Daerah.

BAB VII PELAPORAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu Pelaporan

Pasal 12

- (1) Pejabat Penghubung Daerah membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada Penanggung Jawab.
- (2) Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

Bagian Kedua Evaluasi

Pasal 13

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

**BAB VIII
PEMBIAYAAN**

Pasal 14

- (1) Pembiayaan penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (2) Perangkat Daerah menyediakan anggaran untuk pembiayaan penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Perangkat Daerah.

**BAB IX
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 15

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

Ditetapkan di Karanganyar
pada tanggal 24 Mei 2023

BUPATI KARANGANYAR,

JULIYATMONO

Diundangkan di Karanganyar
pada tanggal
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR


TIMOTUS SURYADI
BERITA DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2023 NOMOR

