SALINAN

BUPATI KARANGANYAR
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI KARANGANYAR
NOMOR 19 TAHUN 2026
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KARANGANYAR,

Menimbang :

a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat merupakan wujud pemenuhan hak masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat;
b. bahwa dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mewujudkan sarana penanganan pengaduan masyarakat yang responsif dan akuntabel;
c. bahwa dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah maka Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar perlu disesuaikan;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat;

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);

5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu
Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati 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. 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.
6. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
7. 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.
8. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Bupati, Wakil Bupati, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, kepala desa dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah dan perangkat desa.
9. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya.
10. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat Daerah.

11. 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.
12. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
13. Pejabat Penghubung adalah Pejabat Perangkat Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
14. Pejabat Pelaksana adalah pejabat yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
15. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
16. Penanggung Jawab Pelayanan Publik adalah pimpinan kesekretariatan yaitu Sekretaris Daerah yang langsung ditunjuk oleh Pembina untuk Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Daerah.
17. 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.
18. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
19. 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.
20. 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.
21. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat Pengaduan maupun bukan bersifat Pengaduan.
22. Hari adalah Hari kerja.

Bagian Kedua
Ruang Lingkup

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan ini meliputi:
a. kelembagaan;
b. kriteria Pengaduan;
c. asas penanganan Pengaduan;
d. jenis, cara, syarat dan sumber Pengaduan;

e. prosedur pengelolaan Pengaduan;
f. tindak lanjut Pengaduan;
g. perlindungan;
h. sarana, prasarana dan pembiayaan Pengaduan;
i. pemantauan dan evaluasi;
j. pembinaan dan pengawasan; dan
k. pelaporan.

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
KELEMBAGAAN

Pasal 5

Pengelola Pengaduan terdiri atas:
a. Bupati merupakan pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
b. sekretaris daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
c. pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
d. kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
e. sekretaris Perangkat Daerah dan kepala bagian organisasi pada sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan

f. kepala bidang/kepala bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala bagian pada sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

Pasal 6

(1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b bertanggung jawab 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 pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
(3) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c bertanggungjawab kepada pengarah.
(4) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bertugas:
    a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
    b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.
(5) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah.
(6) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) 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;
    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.
(7) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e, bertanggung jawab kepada penanggung jawab.
(8) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (7) 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 daftar pertanyaan yang sering diajukan substansi Pengaduan;
f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan daftar pertanyaan yang sering diajukan;
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.

(9) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f, bertanggung jawab kepada kepada penanggung jawab.

(10) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (9) bertugas:
a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
b. memberikan respons 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 III
KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 7

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 /atau memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran.

BAB IV
ASAS PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 8

Asas 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 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 V
JENIS, CARA, SYARAT DAN SUMBER PENGADUAN

Bagian Kesatu
Jenis dan Cara Pengaduan

Pasal 9

(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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
   a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
   b. pelanggaran administratif;
   c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
   d. pelanggaran disiplin pegawai.
(4) Pengaduan Masyarakat bisa disampaikan melalui:
   a. secara langsung dengan datang ke kantor Penyelenggara;
   b. secara tidak langsung melalui kanal Pengaduan Masyarakat yang disediakan oleh Daerah meliputi:
      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. x.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.

Bagian Kedua
Syarat dan Sumber Pengaduan

Pasal 10

(1) Pengaduan yang disampaikan, paling sedikit memuat informasi:
   a. Pengadu;
   b. substansi Pengaduan;
   c. pihak yang terlibat;
   d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
   e. bukti pendukung apabila tersedia.
(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bersumber dari:
   a. perseorangan;
   b. kelompok Masyarakat; dan
   c. badan hukum.
(3) Pemerintahan Daerah menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 11

(1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah terdiri atas:
   a. penerimaan;
   b. verifikasi;
   c. tanggapan awal;
   d. distribusi; dan
   e. tindak lanjut.
(2) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.
(3) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tata cara menginput penerimaan Pengaduan ke dalam kanal lapor.go.id.
(4) Ketentuan mengenai mekanisme pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

(5) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan.
(6) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), meliputi:
   a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1);
   b. melakukan konfirmasi atas informasi;
   c. mengidentifikasikan subjek dan objek Pengaduan; dan
   d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
(7) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
(8) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (7), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
   a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
   b. kode tracking Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
(9) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (7), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
(10) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (9), Pengaduan dapat diarsipkan.
(11) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c berdasarkan daftar pertanyaan yang sering diajukan.
(12) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam daftar pertanyaan yang sering diajukan Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d kepada Pejabat Penghubung.
(13) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (12) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1).
(14) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
(15) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di APIP untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

(16) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

BAB VII
TINDAK LANJUT PENGADUAN

Pasal 12

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf e dilakukan berdasarkan:

a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

Pasal 13

(1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
(2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.
(3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lambat 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
(4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
(5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
(6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
(7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 14

(1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b dilakukan oleh APIP.
(2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan 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!.

Pasal 15

(1) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP sebagaimana dimaksud pada Pasal 14 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 pejabat yang mengangkat pegawai yang bersangkutan.
(3) Dalam hal APIP tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) dan ayat (4), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada aparatur pengawas internal pemerintah pada pemerintah provinsi/Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 16

(1) Pimpinan unit kerja APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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 sesuai kewenangan.

Pasal 17

(1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 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.
(2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.
(3) Hasil penelahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.

(4) Hasil penelahaan 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.
(5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 18

(1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (4) 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) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP.
(4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 19

(1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, APIP melakukan koordinasi dengan APH.
(2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
   a. permintaan informasi; dan
   b. verifikasi.

Pasal 20

(1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
(2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.
(3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dituangkan dalam berita acara.

Pasal 21

(1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (4) huruf b dari aparatur pengawas internal pemerintah pada Kementerian, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya dari:
   a. kementerian teknis/lembaga pemerintah non kementerian;
   b. Gubernur; dan

c. bupati/wali kota melalui Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.

(2) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (4) huruf b dari aparatur pengawas internal pemerintah pada pemerintah provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati.

(3) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(4) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b dan huruf c, ditindaklanjuti setelah diterimanya surat pelimpahan.

(5) Ketentuan mengenai format pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 22

(1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (4) 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 ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.

(7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.

(8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi di hadapan pimpinan APIP.

Pasal 23

(1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (4) 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 aparatur pengawas internal pemerintah pada Kementerian; dan
   d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian/pemerintah daerah lain/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 24

(1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 23 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi Pengaduan.
(3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannnya 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 23 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
(5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

Pasal 25

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan APIP.
(2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
(3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

(4) Dalam hal pemeriksaan khusus tidak dapat diselesaikan dalam waktu 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan, dapat diberikan perpanjangan waktu pemeriksaan khusus paling lama 30 (tiga puluh) Hari setelah memperhitungkan kompleksitas kasus dan jumlah kasus yang sedang ditangani.

Pasal 26

(1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
(2) Aparatur sipil negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab.
(3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 3 (tiga) Hari sebelum tanggal pemeriksaan.
(4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) Hari sejak tanggal pemanggilan pertama.
(5) Apabila pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 27

(1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan aparatur sipil negara yang diperiksa.
(2) Dalam hal aparatur sipil negara yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berita acara pemeriksaan tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi.
(3) Aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 28

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1).

Pasal 29

(1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (4), Pasal 18, Pasal 21, Pasal 22, dan Pasal 23 dilaporkan kepada pimpinan APIP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (l) 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! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
(4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 30

(1) Kepala Perangkat Daerah harus menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP.
(2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf b.
(3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.
(4) Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan APIP paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari.
(6) Apabila dalam batas waktu paling lambat 60 (enam puluh) Hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan Bupati.
(7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

(1) APIP melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (4).
(2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 32

(1) Apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana pada hasil pemeriksaan APIP, APIP dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
(2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu paling lama 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 33

(1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP kepada APH.
(2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
(3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
(4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP kepada APH.
(5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 34

(1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 dituangkan dalam berita acara.

(2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani APIP.

(3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.

(4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

Pasal 35

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dan Pasal 34 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 36

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

Pasal 37

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VIII
PERLINDUNGAN

Pasal 38

(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 APH; dan

c. berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila Pengaduan tersebut sudah ditangani oleh APH 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. pejabat yang berwenang harus memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya Pengaduan Masyarakat; dan
   b. pejabat yang berwenang memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

(5) Dalam hal Pengadu berasal dari aparatur sipil negara Pemerintah, maka atas aduan yang disampaikan tidak akan mempengaruhi jenjang karier Pelapor.

BAB IX
SARANA, PRASARANA DAN PEMBIAYAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Sarana dan Prasarana

Pasal 39

(1) Penanggung jawab Pengelola Pengaduan menyediakan sarana dan prasarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

(2) Sarana dan prasarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus.

(3) Sarana dan prasarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik berupa:
   a. tempat/ruangan Pengaduan, kotak Pengaduan, formulir Pengaduan dan alat tulis; dan
   b. perangkat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!.

Bagian Kedua
Pembiayaan

Pasal 40

Biaya penanganan Pengaduan Masyarakat bersumber dari:
a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan
b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 41

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

Pasal 42

(1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 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 XI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 43

(1) Bupati melalui Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

(2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pengarahan, pelatihan dan bimbingan teknis.

BAB XII
PELAPORAN

Pasal 44

Bupati melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Gubernur.

Pasal 45

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali dan dilaksanakan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
(2) Sistematika 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 di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 46

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 21 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Karanganyar (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2023 Nomor 21) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 47

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 29 Juni 2026
BUPATI KARANGANYAR,

ttd.

ROBER CHRISTANTO

Diundangkan di Karanganyar
pada tanggal 29 Juni 2026
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR

ttd.

KURNIADI MAULATO

BERITA DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2026 NOMOR 21

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR
Kepala Bagian Hukum,

METTY FERRISKA R.
NIP. 197604171999032007

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KARANGANYAR
NOMOR TAHUN 2026
TENTANG PEDOMAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT KE DALAM KANAL LAPOR.GO.ID

No.	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket.
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain lapor.go.id			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 10.			
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahapan input pengaduan secara manual ke dalam kanal lapor.go.id, 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 kanal lapor.go.id melalui menu form laporan manual.			
5	Petugas menginformasikan nomor kode tracking hasil input Pengaduan melalui kanal lapor.go.id kepada Pengadu.			

B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOP UNIT KERJA

TELAAH STAF

Kepada :
Dari :
Tanggal :
Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Perihal :

Menindaklanjuti disposisi ..... atas surat Pengaduan dari ..... bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut:

I. Sumber Pengaduan
II. Materi Pengaduan
III. Analisis
IV. Kesimpulan
V. Saran

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

C. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

KOP UNIT KERJA

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini ..... tanggal ..... bulan ..... tahun ..... bertempat di ..... telah dilaksanakan rapat koordinasi ..... yang dipimpin oleh ..... dihadiri .....

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

1. .....
2. .....
3. .....

Demikian Berita Acara Koordinasi ini dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanda tangan (peserta hadir)

1. .....
2. .....
3. dst.

D. FORMAT PELIMPAHAN PENGADUAN

KOP UNIT KERJA

Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Hal :

Yth. .....

Menindaklanjuti surat ..... perihal .....

Berdasarkan Pasal ..... Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diatur bahwa .....

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, diminta Saudara agar menindaklanjuti pengaduan dimaksud, sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan menyampaikan hasil tindaklanjutnya kepada Gubernur c.q. Inspektur Provinsi ..... selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan, dan atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

a.n. Gubernur Jawa Tengah
Inspektur Provinsi

.....

Tembusan:
1. Gubernur Jawa Tengah
2. Inspektur Daerah Kabupaten Karanganyar

E. FORMAT HASIL LAPORAN KLARIFIKASI

KOP UNIT KERJA

HASIL LAPORAN KLARIFIKASI

BAB I RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI
BAB II URAIAN HASIL KLARIFIKASI
A. UMUM
1. Dasar Klarifikasi
2. Waktu Klarifikasi
3. Susunan Tim Klarifikasi
a. Penanggungjawab
b. Pengendali Mutu
c. Supervisor/Dalnis
d. Ketua Tim
e. Anggota Tim
4. Narasumber
5. Obyek Klarifikasi
6. Sumber Informasi
B. MATERI PENGADUAN
C. FAKTA DAN DATA
BAB III ANALISIS
BAB IV KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan khusus)

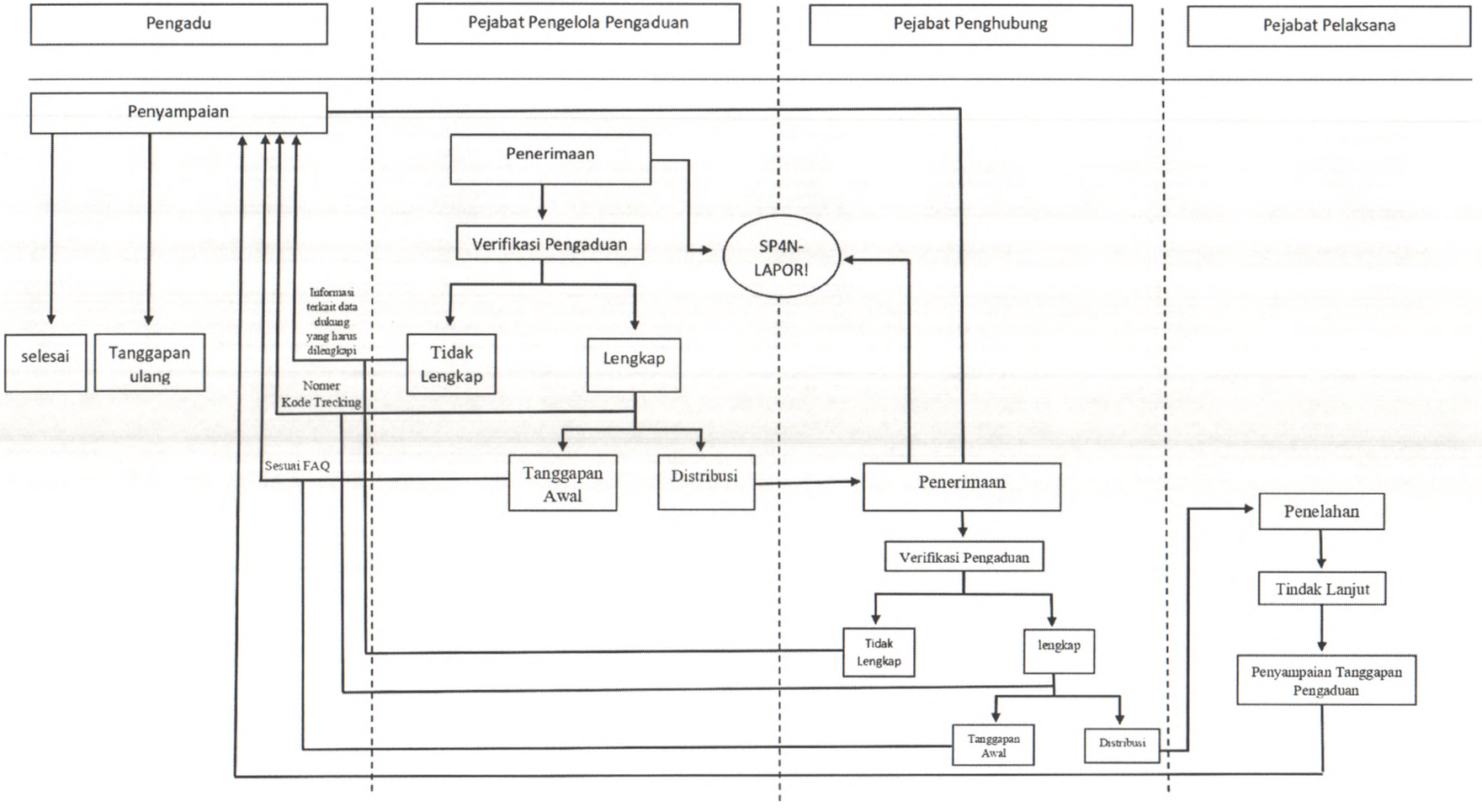
F. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

KOP UNIT KERJA

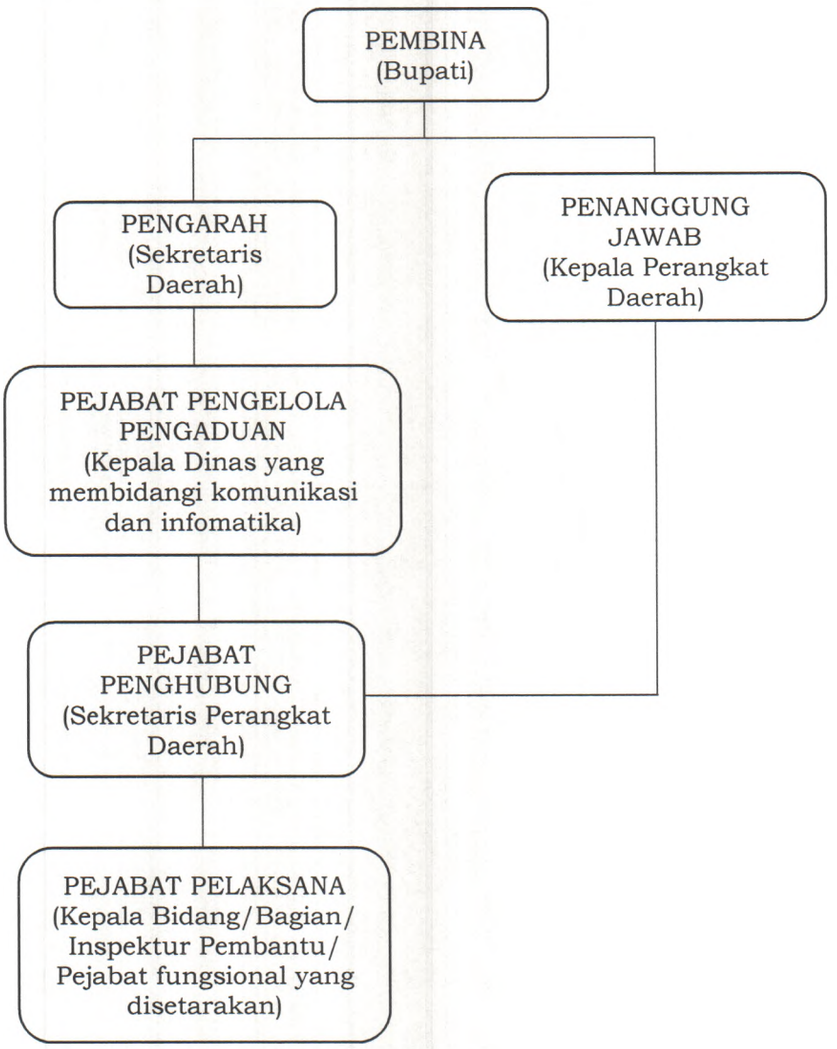
HASIL LAPORAN PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS
BAB II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS
A. UMUM
1. Dasar Pemeriksaan Khusus
2. Waktu Pemeriksaan Khusus
3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus
a. Penanggungjawab
b. Pengendali Mutu
c. Supervisor/ Dalnis
d. Ketua Tim
e. Anggota Tim
4. Narasumber
5. Obyek Pemeriksaan Khusus
6. Sumber Informasi
B. MATER! PENGADUAN
C. FAKTA DAN DATA
BAB III ANALISIS
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN
A. KESIMPULAN
B. SARAN

G. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



H. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH



BUPATI KARANGANYAR,

ROBER CHRISTANTO