



**BUPATI MALANG
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI MALANG
NOMOR 43 TAHUN 2025
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA PEMERINTAH KABUPATEN MALANG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MALANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mendukung pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, diperlukan adanya pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Malang;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, serta untuk melaksanakan ketentuan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Pemerintah Kabupaten Malang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
4. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. 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);
6. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 186);

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 tentang Pedoman penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Malang Tahun 2016 Nomor 1 Seri C), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Malang Tahun 2023 Nomor 3 Seri C);
13. Peraturan Bupati Malang Nomor 53 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Berita Daerah Kabupaten Malang Tahun 2022 Nomor 53 Seri C), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Malang Nomor 45 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Malang Nomor 53 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Berita Daerah Kabupaten Malang Tahun 2024 Nomor 45 Seri C);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH KABUPATEN MALANG.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati Malang ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Malang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Malang.
3. Bupati adalah Bupati Malang.
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Malang.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Malang.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
7. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
8. 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.
9. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
10. 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.
11. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah dan perangkat desa.
12. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.

13. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah non kementerian, inspektorat provinsi, dan inspektorat kabupaten/kota.
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. Permintaan Informasi adalah permintaan detail informasi yang bersifat umum dan berkaitan dengan Pelayanan Publik.
16. 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.
17. 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, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
18. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengkoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
19. Pejabat Penghubung adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
20. Pejabat Pelaksana adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan memantau menyelesaikan Pengaduan.
21. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.

22. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
23. Hari adalah Hari kerja.

Pasal 2

Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan kewenangannya.

Pasal 3

Tujuan ditetapkanya Peraturan Bupati ini sebagai berikut:

- a. memberikan kemudahan layanan aspirasi dan Pengaduan serta panduan yang jelas kepada masyarakat;
- b. memastikan proses penanganan aspirasi dan Pengaduan masyarakat dilakukan secara profesional dan solutif;
- c. mengatur alur kerja dan memperjelas koordinasi antara unit kerja terkait dalam penanganan Pengaduan, sehingga Pengaduan dapat ditangani dengan cepat, tepat dan tuntas;
- d. memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam Pengelolaan Pengaduan; dan
- e. meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. kelembagaan pengelola Pengaduan;
- b. hak dan kewajiban Pengadu serta kewajiban dan larangan pengelola Pengaduan;
- c. cara penyampaian Pengaduan, jenis, dan mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
- d. pemantauan dan evaluasi;
- e. pelaporan;
- f. pembinaan dan pengawasan; dan
- g. pendanaan.

BAB III
KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
 - a. Pembina;
 - b. Pengarah;
 - c. Penanggungjawab
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - e. Pejabat Penghubung;
 - f. Pejabat Pelaksana; dan
 - g. Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (2) Bupati sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) 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 pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung;
 - e. Kepala bidang atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana; dan
 - f. Petugas yang membidangi Pengelolaan Pengaduan pada Perangkat Daerah sebagai Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 6

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b bertanggungjawab kepada Pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
 - 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 7

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c bertanggungjawab kepada Pengarah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

Pasal 8

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf d, bertanggungjawab kepada Pembina melalui Pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. mengkoordinasikan dengan 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;
 - 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 di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 9

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf e, bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana 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 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 pemantauan dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 10

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf f bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
 - 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.

Pasal 11

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf g bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. menerima dan mencatat Pengaduan;
 - b. melakukan verifikasi Pengaduan;
 - c. memberikan tanda terima Pengaduan;
 - d. menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi; dan
 - e. melakukan distribusi Pengaduan kepada Pejabat Penghubung.

BAB IV

CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS,
DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 12

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintahan Daerah yang terdiri dari:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. surat;
 - c. *website*;
 - d. surat elektronik;
 - e. faksimile;
 - f. *call center* 112;
 - g. *short message service*;
 - h. media sosial;
 - i. *whistle blowing system*; dan
 - j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 13

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas Pengadu;
- b. substansi Pengaduan;
- c. pihak yang terlibat;
- d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- e. bukti pendukung apabila tersedia.

Pasal 14

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi pemerintah pusat.
- (3) Pemerintahan Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

- (1) Pengaduan yang disampaikan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) dapat disampaikan pada Hari Kerja.
- (2) Pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (3) dapat disampaikan setiap saat.

Pasal 16

- (1) Pemerintahan Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua
Jenis Pengaduan

Pasal 17

- (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.

Bagian Ketiga
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 18

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. tanggapan awal;
- d. distribusi; dan
- e. tindak lanjut.

Pasal 19

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.

- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memasukkan penerimaan Pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR! apabila pengaduan disampaikan melalui media SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 20

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasikan subjek dan objek Pengaduan;
 - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan; dan
 - e. melakukan pemeriksaan ke lapangan terkait subjek dan objek Pengaduan apabila diperlukan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) 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! Untuk pengaduan secara tidak langsung.

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

Pasal 21

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf c berdasarkan *frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 22

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17.
- (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 di unit kerja APIP pada Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Distribusi Pengaduan disampaikan paling lama 3 (tiga) Hari sejak Pengaduan diverifikasi oleh Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (5) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 23

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf e dilakukan berdasarkan:

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

Pasal 24

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana 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 lama 3 (tiga) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan 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 tindaklanjut 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.
- (8) Jika terdapat pengaduan yang dalam penyelesaiannya belum tersedia anggaran dan termasuk dalam masalah mendesak, maka akan dimasukkan dalam usulan perencanaan pembangunan dan akan diproses sesuai dengan mekanisme perencanaan pembangunan.

Pasal 25

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf b dilakukan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah.
- (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 26

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) ditindaklanjuti oleh APIP Pemerintah Daerah dengan terlapor meliputi ASN pada Pemerintah Daerah kecuali Sekretaris Daerah, pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah, kepala desa, dan perangkat desa.
- (2) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pegawai non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non ASN.

Pasal 27

Dalam hal APIP Pemerintah Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Provinsi dan/atau APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

Bagian Keempat
Kewajiban Penyediaan Sarana dan
Prasarana Pengaduan

Pasal 28

- (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

BAB V
HAK DAN KEWAJIBAN PENGADU SERTA
KEWAJIBAN DAN LARANGAN PENGELOLA PENGADUAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Pengadu

Pasal 29

- (1) Pengadu berhak:
 - a. menyampaikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
 - b. memperoleh tanggapan terhadap Pengaduan yang telah disampaikan; dan
 - c. mengetahui hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.
- (2) Pengadu wajib:
 - a. memberikan informasi Pengaduan dengan layak dan lengkap sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 dengan maksud mempermudah Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan verifikasi Pengaduan; dan
 - b. menjamin dan bertanggung jawab atas Pengaduan yang disampaikan.
- (3) Dalam hal Pengadu berstatus ASN wajib untuk melaporkan pelanggaran atau tindakan yang bertentangan dengan kode etik atau peraturan yang berlaku yang terjadi dalam instansi pemerintah dan berhak untuk mendapatkan perlindungan karir sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pengelola Pengaduan

Pasal 30

- (1) Pengelola Pengaduan wajib:
 - a. menyampaikan seluruh Pengaduan ke dalam sistem SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2);
 - b. melakukan koordinasi antar Pengelola Pengaduan dalam tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - c. menyelesaikan Pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian Pengaduan yang telah ditentukan; dan
 - d. dalam melaksanakan tugas, semua jajaran Pengelola Pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi Pengadu dan teradu, serta substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian Pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.
- (2) Pengelola Pengaduan dilarang:
 - a. menghentikan proses Pengaduan;
 - b. menyebarluaskan identitas Pengadu;
 - c. menyebarluaskan informasi dan dokumen; dan
 - d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian Pengaduan.

BAB VI
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 31

- (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 oleh Pejabat Pelaksana pada Perangkat Daerah.

Pasal 32

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 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 tindaklanjut pengaduan; dan
 - c. kualitas tindak lanjut pengaduan.

BAB VII

PELAPORAN

Pasal 33

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaporkan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan kepada Pembina melalui Pengarah pada periode 1 (satu) bulan sekali dengan laporan bulanan dan periode 1 (satu) tahun sekali dengan laporan tahunan.
- (2) Laporan pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. jumlah Pengaduan;
 - b. kategori Pengaduan;
 - c. Perangkat Daerah yang menindaklanjuti Pengaduan;
 - d. tindak lanjut Pengaduan; dan
 - e. kecepatan rata-rata tindak lanjut Pengaduan.
- (3) Hasil laporan pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VIII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 34

- (1) Pembinaan penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan berdasarkan penilaian kinerja Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengaturan;
 - b. pengawasan;
 - c. bimbingan;
 - d. penilaian; dan
 - e. evaluasi, yang dilakukan secara berjenjang.
- (3) Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara dan tingkat nasional disampaikan oleh Pejabat Pengelola Pengaduan kepada Sekretaris Daerah melalui Aplikasi SP4N.

Pasal 35

- (1) Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh:
 - a. Sekretaris Daerah untuk penyelenggaraan Pengaduan pada Pemerintah Daerah; dan
 - b. Kepala Perangkat Daerah untuk penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masing-masing Perangkat Daerah.
- (2) Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah Daerah selaku pengawas Pelayanan Publik melakukan fungsi pengawasan eksternal untuk Aplikasi SP4N LAPORI.

Pasal 36

Penanggung Jawab berperan dalam upaya terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan.

BAB IX
PENDANAAN

Pasal 37

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Malang.

Ditetapkan di Kapanjen
pada tanggal 6 November 2025

BUPATI MALANG,

ttd.

SANUSI

Diundangkan di Kapanjen
pada tanggal 6 November 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MALANG,

ttd.

BUDIAR

Berita Daerah Kabupaten Malang
Tahun 2025 Nomor 43 Seri D