



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Pahlawan No. 9 Semarang Kode Pos 50243 Telepon 024-8311173 (20 saluran)
Faksimile 024-8311266 Laman <http://www.jatengprov.go.id>
Surat Elektronik setda@jatengprov.go.id

Nomor : 180.0/2949
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Hasil Pengkajian Analisis dan Evaluasi
Produk Hukum Daerah Sektor
Pengelolaan dan Penanganan
Pengaduan Masyarakat

Semarang, 05 Desember 2023
Kepada

Yth. Kepala Biro Organisasi SETDA Provinsi Jawa
Tengah

di -
SEMARANG

Menindaklanjuti Ketentuan Pasal 97 C Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Dengan adanya perkembangan peraturan perundang-undangan di tingkat Pusat dan dalam rangka menjaga efektivitas pelaksanaan Produk Hukum Daerah di sektor pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat perlu Pengkajian, Analisis dan Evaluasi terhadap:
 - a. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah; dan
 - b. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat
2. Terhadap Produk Hukum Daerah sebagaimana dimaksud pada angka 1 telah dilakukan Pengkajian, Analisis dan Evaluasi pada tanggal 30 Oktober 2023 oleh Biro Hukum SETDA Provinsi Jawa Tengah bersama Instansi dan Perangkat Daerah terkait di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yaitu :
 - a. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah;
 - b. Inspektorat Provinsi Jawa Tengah;
 - c. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;
 - d. Biro Organisasi SETDA Provinsi Jawa Tengah; dan
 - e. Biro Hukum SETDA Provinsi Jawa Tengah.
3. Hasil Pengkajian, Analisis dan Evaluasi dimaksud terhadap Produk Hukum Daerah di sektor Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai berikut:
 - a. Biro Organisasi SETDA Provinsi Jawa Tengah bersama Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah melakukan koordinasi intensif dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Kementerian Dalam Negeri agar aplikasi pengaduan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tetap menggunakan media LaporGub! sebagai salah satu media pengaduan secara tidak langsung dapat terintegrasi dengan media SP4N-LAPOR! sesuai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Permenpan Nomor 62 Tahun 2018 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023;
 - b. Biro Organisasi SETDA Provinsi Jawa Tengah bersama Dinas Komunikasi dan Informatika dan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah agar melakukan kajian teknis terkait efektivitas pelaksanaan atas kedua Peraturan Gubernur dimaksud yang mengatur mengenai penanganan aduan masyarakat dengan mempedomani isu krusial dan permasalahan yang telah di evaluasi diatas, sehingga dapat diketahui problematika implementasi atas Produk Hukum Daerah yang telah ditetapkan;
 - c. Dalam rangka penyederhanaan regulasi, Biro Organisasi SETDA bersama Dinas Komunikasi dan Informatika dan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah menyusun Rancangan Peraturan Gubernur baru yang mengatur mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, yang substansinya mengatur penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah meliputi:
 - i. Ruang Lingkup Pengaduan Masyarakat;
 - ii. Kelembagaan Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - iii. Cara Penyampaian Pengaduan, Jenis, Dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
 - iv. Pemantauan dan evaluasi;
 - v. Pelaporan;
 - vi. Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten/Kota melalui Peran Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat di Daerah;
 - vii. Pendanaan;
 - viii. Pencabutan terhadap Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
 - ix. Kebutuhan pengaturan lainnya terkait pengaduan masyarakat yang bersifat muatan lokal.

4. Sehubungan dengan hal tersebut, diminta agar Saudara untuk melakukan langkah-langkah sebagai berikut :
- a. Berkoordinasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk mengupayakan pengintegrasian aplikasi LapoGub dengan aplikasi SP4NLAPOR;
 - b. Bersama Dinas Komunikasi dan Informatika dan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah agar melakukan kajian teknis terkait efektivitas pelaksanaan atas kedua Peraturan Gubernur dimaksud yang mengatur mengenai penanganan aduan masyarakat;
 - c. Menyusun Rancangan Peraturan Gubernur baru tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang substansinya disesuaikan dengan perkembangan peraturan perundang-undangan serta muatan lokal sesuai dengan kondisi dan kebutuhan Daerah dengan berpedoman pada hasil Pengkajian, Analisis dan Evaluasi sebagaimana terlampir;
 - d. Mengoordinasikan pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada huruf c dengan Biro Hukum SETDA Provinsi Jawa Tengah.

Demikian untuk menjadikan maklum dan untuk ditindaklanjuti.

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH



Ditandatangani secara
elektronik oleh:

SUMARNO, SE, MM
Pembina Utama Madya
NIP 19700514 199202 1 001

TEMBUSAN:

1. Gubernur Jawa Tengah;
2. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah;
3. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat SEKDA Provinsi Jawa Tengah;
4. Asisten Administrasi SEKDA Provinsi Jawa Tengah;
5. Inspektur Provinsi Jawa Tengah;
6. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;
7. Kepala Biro Hukum SETDA Provinsi Jawa Tengah.



LAPORAN
ANALISIS DAN EVALUASI
PRODUK HUKUM DAERAH

SEKTOR PENGELOLAAN DAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT

BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2023

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan yang baik dan berorientasi pelayanan, peranan dan partisipasi masyarakat merupakan unsur yang sangat penting khususnya dalam memberikan masukan, saran serta pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan kebijakan Pemerintah Daerah. Dengan adanya pemberian ruang yang luas untuk pengaduan masyarakat, hal tersebut merupakan wujud pelayanan publik yang berkualitas.

Sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berperan dalam pelayanan publik yang diwujudkan dari mulai penyusunan standar pelayanan hingga evaluasi termasuk pemberian penghargaan. Selain itu dalam ketentuan Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa masyarakat berperan sebagai pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik melalui laporan atau pengaduan masyarakat.

Selanjutnya dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengelolaan pelayanan publik selanjutnya secara khusus diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam pengelolaan pengaduan masyarakat tersebut diatur mengenai Hak pengadu dan kewajiban penyelenggara, pengelola mekanisme pengelolaan pengaduan, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan pengelola serta perlindungan pengaduan.

Dalam rangka optimalisasi dan penguatan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah memiliki Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik yang antara lain bertujuan untuk mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengaduan masyarakat lebih lanjut sebagai bagian partisipasi masyarakat memerlukan mekanisme pengelolaan pengaduan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah ditetapkan dalam produk hukum daerah sebagai

pedoman dan landasan hukum bagi Pemerintah Daerah untuk melayani, menindaklanjuti serta menangani pengaduan dari masyarakat, yaitu Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah substansinya mengatur mengenai prosedur pengaduan masyarakat dan penanganannya melalui media elektronik baik online (website, aplikasi dan medsos) maupun offline (pesan singkat dan call center). Penggunaan teknologi dan informasi sebagai media pelaporan diharapkan dapat menjadi ruang yang cepat, fleksibel, efektif dan efisien baik untuk pelapor maupun Pemerintah Daerah yang mengelola pengaduan tersebut. Sedangkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat substansinya mengatur mengenai kriteria, jenis dan sumber pengaduan masyarakat dan tata cara tahapan pengaduan masyarakat yang sifatnya lebih luas, baik pengaduan secara langsung (tatap muka/liasan) atau tidak langsung (surat dan pemanfaatan teknologi informasi seperti media sosial).

Secara umum kedua Peraturan Gubernur dimaksud disusun dengan tujuan yang sama dan materi muatannya pun mengatur substansi yang hampir sama, hanya berbeda lingkup pengaturan khususnya terkait dengan media pengaduan. Adanya 2 (dua) kebijakan pengaduan masyarakat yang sama, berpotensi adanya tumpang tindih dan menyebabkan ketidakefektifan dalam pelaksanaannya.

Selanjutnya regulasi tingkat pusat pada sektor pengelolaan pengaduan masyarakat mengalami perkembangan khususnya dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah.

Dalam Pasal 250 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang, disebutkan bahwa Perda dan Perkada dilarang bertentangan

dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang lebih tinggi, asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik dan putusan pengadilan. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan analisis dan evaluasi terhadap produk hukum terkait pengaduan masyarakat sebagai upaya penilaian terhadap produk hukum provinsi Jawa Tengah yang mengatur pengaduan masyarakat dikaitkan dengan sistem hukum dan substansi hukum.

Analisis dan evaluasi dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan sektor aduan masyarakat yang telah diinventarisasi dengan menggunakan metode 6 (enam) dimensi yang dikembangkan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Kemenkumham RI. Dengan pelaksanaan analisis dan evaluasi akan ditemukan identifikasi persoalan terkait pengaduan masyarakat dalam konteks pelayanan publik yang diharapkan dapat menjadi masukan perbaikan produk hukum yang di analisis dan di evaluasi serta masukan dalam program pembentukan Peraturan Gubernur.

B. Permasalahan

1. Bagaimana Politik Hukum pengaturan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat sebagai bagian pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah?
2. Apa saja yang menjadi isu krusial dalam pelaksanaan produk hukum daerah pada sektor Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat?
3. Bagaimana hasil analisis dan evaluasi terhadap produk hukum daerah pada sektor Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat?

C. Tujuan

1. Menjelaskan Politik Hukum pengaturan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat sebagai bagian pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah.
2. Merumuskan isu krusial dalam pelaksanaan produk hukum daerah pada sektor Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat.
3. Menguraikan hasil analisis dan evaluasi terhadap produk hukum daerah pada sektor Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

D. Ruang Lingkup Analisis dan Evaluasi

Untuk menjawab permasalahan di atas, maka ruang lingkup analisis dan evaluasi yang dilakukan adalah melakukan analisis dan evaluasi terhadap Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang terkait dengan efektifitas pelaksanaan dan disharmoni pengaturannya sebagai salah satu tindak lanjut kebijakan pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

E. Metode Evaluasi

Dalam melakukan analisis dan evaluasi produk hukum daerah dimaksud, dilaksanakan dengan menggunakan metode Analisis dan Evaluasi terhadap Peraturan Perundang-Undangan yang mendasarkan pada Pedoman Analisis dan evaluasi Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan HAM RI Nomor PHN-01.HN.01.03 Tahun 2019.

Terdapat beberapa Dimensi sebagai alat yang digunakan dalam menganalisis dan mengevaluasi peraturan perundang-undangan tersebut yaitu:

1. Dimensi Pancasila

Evaluasi pada Dimensi Pancasila merupakan analisis yang bertujuan melakukan penilaian sejauh mana suatu peraturan perundang-undangan mengakomodasi nilai-nilai yang terkandung dalam sila-sila Pancasila. Pengakomodasian nilai-nilai Pancasila yang terkandung dalam suatu peraturan perundang-undangan adalah landasan bagi pelaksanaan evaluasi peraturan perundang-undangan. Nilai-nilai Pancasila tersebut digunakan sebagai variabel dan indikator.

2. Dimensi Ketepatan Jenis Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan perundang-undangan harus benar-benar memperhatikan materi muatan yang tepat sesuai dengan jenis dan hierarki peraturan perundang-undangan. Penilaian terhadap dimensi ini dilakukan untuk memastikan bahwa peraturan perundang-undangan dimaksud sudah sesuai dengan hierarki peraturan perundang-undangan. Bahwa norma hukum itu berjenjang dalam suatu hierarki tata susunan, dalam pengertian bahwa suatu norma yang lebih rendah berlaku bersumber dan berdasar pada norma yang lebih tinggi, norma yang lebih tinggi berlaku bersumber

dan berdasar pada norma yang lebih tinggi lagi, demikian seterusnya sampai pada suatu norma yang tidak dapat ditelusuri lagi lebih lanjut yang berupa norma dasar (*grundnorm*). Peraturan perundang-undangan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi (*lex superiori derogat legi inferior*). Dalam sistem hukum Indonesia peraturan perundang-undangan juga disusun berjenjang sebagaimana diatur dalam Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

3. Dimensi disharmoni pengaturan

Penyebab terjadinya disharmoni pengaturan dalam suatu aturan antara lain (1) bertentangan dengan peraturan pelaksanaannya; (2) perbedaan antara pusat dan daerah; (3) benturan kewenangan antar instansi karena pembagian kewenangan yang tidak jelas.

Penilaian dimensi ini dilakukan dengan pendekatan normatif, yaitu untuk mengetahui disharmoni pengaturan mengenai: 1) kewenangan, 2) hak, 3) kewajiban, 4) perlindungan, 5) penegakan hukum, dan 6) definisi dan/atau konsep. Penilaian terhadap variabel kewenangan dengan memperhatikan batas kewenangannya, lembaga yang melaksanakan, pejabat yang melaksanakan, prosedurnya, pedoman hubungan tata kerja, pembagian kewenangan antar sektor dan/atau pembagian kewenangan pusat dan daerah.

4. Dimensi Kejelasan Rumusan

Setiap peraturan perundang-undangan harus disusun sesuai dengan teknik penyusunan peraturan perundang-undangan, dengan memperhatikan sistematika, pilihan kata atau istilah, teknik penulisan, dengan menggunakan bahasa peraturan perundang-undangan yang lugas dan pasti, hemat kata, objektif dan menekan rasa subjektif, membakukan makna kata, ungkapan atau istilah yang digunakan secara konsisten, memberikan definisi atau batasan artian secara cermat. Sehingga tidak menimbulkan berbagai macam interpretasi dalam pelaksanaannya

5. Dimensi Kesesuaian Asas Bidang Hukum Peraturan Perundang-Undangan Yang Bersangkutan

Selain asas umum materi muatan, sebagaimana dimaksud dalam analisis Dimensi Pancasila, peraturan perundang-undangan juga harus memenuhi asas-asas hukum yang khusus, sesuai dengan bidang hukum peraturan perundang-undangan yang bersangkutan (sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang 15 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan). Oleh karenanya, analisis pada Dimensi ini dilakukan untuk menilai apakah ketentuan-ketentuan dalam peraturan perundang-undangan tersebut telah mencerminkan makna yang terkandung dari asas materi muatan peraturan perundang-undangan, dalam hal ini asas-asas tertentu, sesuai dengan bidang hukum peraturan perundang-undangan yang bersangkutan materi muatan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

6. Dimensi efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan

Setiap pembentukan peraturan perundang-undangan harus mempunyai kejelasan tujuan yang hendak dicapai, dapat dilaksanakan, serta berdayaguna dan berhasilguna. Penilaian Dimensi ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kejelasan tujuan serta kedayagunaan dan kehasilgunaan dari suatu peraturan perundang-undangan yang bersangkutan di masyarakat. Penilaian Dimensi ini perlu didukung dengan data yang terkait dengan pengimplementasian peraturan perundang-undangan tersebut.

Salah satu cara yang bisa digunakan dalam melakukan penilaian dimensi ini adalah dengan melihat apakah tujuan yang menjadi dasar dari pembentukan suatu produk hukum telah dapat diwujudkan dalam kenyataan atau tidak. Jika tujuan yang menjadi dasar dari pembentukan suatu produk hukum tersebut telah dapat diwujudkan dalam kenyataan (di lapangan) maka dapat dikatakan implementasi dari ketentuan hukum tersebut telah efektif. Sebaliknya apabila tujuan yang menjadi dasar dari

pembentukan produk hukum tersebut belum/tidak dapat direalisasikan, maka dapat dikatakan implementasi dari hukum tersebut belum cukup efektif, yang dapat disebabkan masih ada kesenjangan antara tujuan yang dicita-citakan (*law in book*) dengan kenyataan di masyarakat (*law in action*).

Dimensi yang digunakan dalam melakukan analisis dan evaluasi produk hukum daerah di sektor pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat yaitu Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat menggunakan dimensi Disharmoni Pengaturan dan Dimensi Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Politik Hukum Pengaturan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

1. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah.

Sebagai tindak lanjut terhadap kebijakan penyelenggaraan pekayanan publik di Jawa Tengah yang diatur dalam Peraturan Daerah Povinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik serta dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya peningkatan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi serta mengintegrasikan berbagai media pengaduan masyarakat, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menetapkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018. Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 disusun dengan mendasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 dimaksud diatur mengenai pedoman umum penanganan masyarakat baik bagi Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan mengamanatkan pimpinan instansi masing-masing untuk mengatur hal-hal yang belum diatur dalam Permenpan tersebut. Oleh karena itu ditetapkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 yang mengatur media pengaduan masyarakat secara elektronik.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 dikeluarkan sebagai pedoman bagi seluruh aparatur pemerintah di wilayah Jawa Tengah baik pada OPD Provinsi Jawa Tengah, BUMD, BUMN maupun penyelenggara pelayanan public lain termasuk Pemerintah Kabupaten/Kota dan instansi vertikal pemerintah. Penaduan masyarakat disampaikan melalui media komunikasi elektronik yang disediakan secara resmi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yaitu:

- a. media berbasis *online*, terdiri dari: Media LapoGub! melalui website laporgub.jatengprov.go.id, Media LapoGub! melalui aplikasi ponsel berbasis *android*, Media Instagram dengan nama akun Pemprov Jawa Tengah (@provjateng), Media Twitter dengan nama akun @provjateng #kemalajateng #jatenggayeng; dan
- b. media berbasis non-internet, terdiri dari: Media SMS Lapo-Gub melalui pesan singkat telepon nomor 08112920200 dan *Call Center* melalui nomor (024) 8441256.

Dalam rangka pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat, dalam Pasal 8 Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 diatur mengenai pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (TPPM) yang terdiri dari TPPM Provinsi dan TPPM Unit. TPPM Provinsi ditetapkan dengan Keputusan Gubernur yang mempunyai tugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat OPD/Kabupaten/Kota/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD sesuai bidang masing-masing serta memantau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat OPD/Kabupaten/Kota/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD. Sedangkan TPPM Unit dibentuk dengan Keputusan pimpinan organisasi perangkat daerah, Kabupaten/Kota, Instansi Vertikal, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah masing-masing yang bertugas untuk mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui TPPM Provinsi dan mengkoordinasikan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan pejabat di lingkungan masing-masing. Pimpinan TPPM Unit melakukan pemantauan, evaluasi dan pelaporan terhadap pengaduan masyarakat yang diterima kepada TPPM Provinsi. Ketentuan teknis lebih lanjut pengelolaan pengaduan masyarakat diatur dengan Peraturan Kepala Dinas.

2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 disusun berdasarkan pada Pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan

Pemerintahan Daerah, dimana penyampaian laporan atau pengaduan atas penyimpangan oleh Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah dan/atau Aparatur Sipil Negara di Instansi Daerah dan Perangkat Desa termasuk BUMD dikelola melalui APIP dan/atau aparat penegak hukum. Selain Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017, Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 juga mendasarkan pada:

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, koordinasi dan sinergitas antar Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah dalam penanganan pengaduan masyarakat di Daerah, memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan pelayanan masyarakat dan mendorong terwujudnya penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang baik (*good governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Ruang lingkup pengaturan Peraturan Gubernur ini meliputi: a) kriteria, jenis dan sumber pengaduan masyarakat dan b) tata cara dan tahapan pengaduan masyarakat.

Sesuai ketentuan Pasal 9 Peraturan Gubernur ini, penyampaian pengaduan oleh masyarakat dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Pengaduan masyarakat secara langsung dapat disampaikan melalui tatap muka/lisan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir yang disediakan. Sedangkan pengaduan masyarakat secara tidak langsung dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat maupun melalui teknologi informasi yaitu *whatsapp*, *SMS*, *email*, *website* dan/atau media sosial lainnya, yang selanjutnya menggunakan media penyampaian pengaduan masyarakat yang telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 baik media berbentuk online maupun media berbasis non internet.

Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektorat Provinsi Jawa Tengah yang dibantu oleh Tim Pengelola

Pengaduan Masyarakat Unit dengan tahapan sebagai berikut:

- a. pencatatan pengaduan;
- b. pengkajian pengaduan;
- c. pemeriksaan pengaduan;
- d. pelaporan hasil pemeriksaan pengaduan;
- e. tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan;
- f. pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan; dan
- g. pengarsipan atas penanganan pengaduan.

Selanjutnya inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap penanganan pengaduan masyarakat di Daerah.

B. Isu Krusial

1. Permasalahan Potensi Disharmoni Konsepsi Pengaturan Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

a. Potensi Disharmoni Pengaturan Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada 2 (dua) Peraturan yang setingkat hirerarkinya

Dalam rangka memberikan pedoman dalam pengelolaan dan pengaduan masyarakat di Provinsi Jawa Tengah, telah diterbitkan dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat. Kedua Peraturan Gubernur dimaksud berpotensi adanya disharmoni pengaturan secara horizontal yaitu peraturan yang hirearkinya sama mengingat substansi yang diatur merupakan hal yang sama termasuk. Selain itu dengan adanya perkembangan peraturan perundang-undangan nasional yang mengatur mengenai aduan masyarakat, maka terdapat Potensi disharmoni dengan praturan perundang-undangan yang hirearkinya lebih tinggi.

Potensi tumpang tindih pengaturan atau disharmoni diantara kedua Peraturan Gubernur Jawa Tengah dikarenakan karena kedua Peraturan Gubernur dimaksud mengatur hal yang sama yaitu terkait aduan masyarakat yang pada dasarnya sama sama bertujuan untuk optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik dan tidak lepas dari koridor UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik. Namun demikian dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018, ruang lingkup materi aduan masyarakat meliputi materi pengaduan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan publik oleh aparatur atau lembaga pemerintah baik Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota maupun instansi vertikal Pemerintah. Sedangkan dalam Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2003 aduan masyarakat terkesan lebih diarahkan pada aduan dalam rangka pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang ditujukan kepada Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah, DPRD dan Perangkat Daerah serta Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Desa sebagaimana amanat PP Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Dalam pengaturannya walaupun tujuan atau dasar pembentukannya sama dalam rangka optimalisasi pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan, namun ruang lingkup obyek aduan masyarakat, mekanisme penyampaian aduan masyarakat, Kriteria, Jenis, dan Sumber aduan masyarakat dan kelembagaan yang dibentuk untuk mengelola aduan masyarakat dalam kedua Peraturan Gubernur dimaksud terdapat beberapa perbedaan yang berpotensi menyebabkan tumpang tindih pengaturan atau disharmoni diantara kedua Peraturan Gubernur Jawa Tengah, antara lain terkait dengan:

- 1) ruang lingkup aduan masyarakat dan mekanisme penyampaian aduan masyarakat dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah memuat penanganan aduan secara elektronik yang ditujukan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan Instansi Pemerintah Lain di Jawa Tengah termasuk BUMN atau BUMD. Sedangkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2003 terbatas pada aduan masyarakat yang ditujukan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan BUMD Provinsi Jawa Tengah dimana aduan masyarakat dapat dilaksanakan dengan cara langsung secara tatap muka maupun secara

tidak langsung melalui media komunikasi elektronik. Pengaturan ruang lingkup tujuan aduan masyarakat pada Kedua Peraturan Gubernur dimaksud sangat berbeda sehingga berpotensi tumpang tindih serta dapat menyebabkan ketidakefektifan dalam penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

- 2) Kriteria, Jenis, dan Sumber aduan masyarakat, Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018, materi pengaduan yang diatur berkaitan dengan kondisi pelayanan publik yang diklasifikasikan pada materi infrastruktur dan Non Infrastruktur termasuk didalamnya aduan yang berasal dari Saberpungli dan SPANLAPOR!. Sedangkan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023, mengatur Kriteria, Jenis dan Sumber Pengaduan Masyarakat. Jenis Aduan Masyarakat dikelompokkan menjadi kelompok penyalahgunaan wewenang, pelayanan masyarakat, tindak pidana korupsi/pungutan liar, kepegawaian/ketenagakerjaan, pertanahan/perumahan, hukum/peradilan dan HAM, kewaspadaan nasional, tatalaksana/regulasi, lingkungan hidup dan umum.
- 3) pengaturan Kelembagaan pengelola aduan masyarakat. kelembagaan pengelola pengaduan pelayanan publik yang diamankan untuk dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 melalui wadah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (TPPM) Provinsi dan TPPM Unit. Pada pelaksanaannya TPPM yang telah dibentuk hanya TPPM Unit yang ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 488/0006499 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang secara kelembagaan sesuai Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 pada dasarnya termasuk TPPM Unit. Selanjutnya terkait dengan kelembagaan pengelola aduan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023, di koordinasikan oleh Inspektorat melalui pembentukan TPPMU yang ditetapkan dengan Keputusan Inspektur Nomor 356/029 Tahun 2022 yang pembentukannya dilaksanakan secara tahunan. Adanya pengaturan 2 (dua) kelembagaan yang

melakukan pengelolaan aduan masyarakat berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023, dapat menyebabkan potensi tumpang tindih dan ketidakefektifan dalam pelaksanaan pengelolaan aduan masyarakat oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

b. Potensi Disharmoni Pengaturan Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan peraturan perundang-undangan Pusat yang mengatur mengenai pengelolaan aduan masyarakat

Dengan adanya dinamika peraturan perundang-undangan pusat yang mengatur aduan masyarakat yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah, maka kedua Peraturan Gubernur Jawa Tengah baik Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 maupun Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 yang sama sama mengatur aduan masyarakat berpotensi adanya disharmoni pengaturan dengan peraturan perundang-undangan yang hierarkinya lebih tinggi.

Potensi disharmoni pengaturan pengaduan masyarakat dalam kedua Peraturan Gubernur dengan peraturan perundang-undangan pusat khususnya berdasarkan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah sebagai berikut:

- 1) Ruang lingkup pengaturan aduan masyarakat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri dilaksanakan sesuai dengan kewenangan pada masing-masing tingkatan Pemerintahan baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintahan Kab/Kota dengan berpedoman pada Tata Cara Pengelolaan Pengaduan yang telah terstandar secara nasional.

- 2) Pengaturan jenis pengaduan baik dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 belum sesuai dengan ketentuan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 yang terdiri dari Jenis Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Jenis Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- 3) Mekanisme Penanganan pengaduan masyarakat dalam dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 berdasarkan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 terdapat nomenklatur mekanisme pengelolaan pengaduan yang berbeda yaitu terdiri atas tahapan penerimaan, verifikasi, tanggapan awal, distribusi dan tindak lanjut. Mekanisme pengelolaan pengaduan dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 juga menerapkan mekanisme tindaklanjut yang berbeda terhadap Jenis Pengaduan Yang Diajukan apakah Jenis Pengaduan Yang Tidak Berkadar Pengawasan dan Jenis Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- 4) Terkait dengan kelembagaan pengelola pengaduan masyarakat dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 berdasarkan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 juga perlu disesuaikan dengan kelembagaan yang diatur dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, dengan strukturnya dan unsur yang lebih komperhensif dan lintas sektor.

2. Efektifitas Pelaksanaan Produk Hukum Daerah sektor Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Pengelolaan dan pengaduan masyarakat khususnya di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berpedoman pada 2 (dua) Peraturan Gubernur meliputi Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat pada implementasinya mengalami permasalahan efektivitas meliputi:

- a. Media pengaduan masyarakat secara tidak langsung dengan memanfaatkan media elektronik melalui aplikasi LaporGub!

Media pengaduan masyarakat LapoGub! yang diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 dan dikuatkan dalam Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 pada dasarnya cukup efektif dalam menampung pengaduan masyarakat karena dinilai mudah digunakan dan fleksibel diakses kapan saja. Berdasarkan rekap data oleh Biro Organisasi SETDA Provinsi Jawa Tengah aduan masyarakat melalui aplikasi LapoGub selalu mengalami peningkatan dalam kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir. Pada Tahun 2021 jumlah aduan melalui media LapoGub sebanyak 22.001, kemudian pada Tahun 2022 meningkat menjadi 22.980 dan pada Tahun 2023 sampai dengan bulan Oktober 2023 jumlah aduan yang sudah masuk melalui LapoGub sebanyak 24.263 aduan. Dengan dikeluarkannya aplikasi pengaduan masyarakat Nasional (SP4NLapor!) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional maka media pelaporan LapoGub mengalami kendala khususnya dalam pengintegrasian dengan SP4N LAPOR! Namun demikian efektivitas penggunaan LapoGub yang belum terintegrasi dengan SP4NLAPOR menjadi permasalahan yang sama dengan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018. Tidak terintegrasinya LapoGub dengan SP4NLAPOR menyebabkan beberapa permasalahan yaitu:

- 1) Efektivitas Tim Pengelola aduan masyarakat melalui aplikasi LapoGub atau aplikasi SP4NLAPOR;
- 2) Hambatan secara teknologi informasi dalam proses integrasi LapoGub sebagai sistem aplikasi laporan aduan masyarakat di Jawa Tengah dengan aplikasi SP4NLAPOR;
- 3) Indikator penilaian indeks pelayanan publik sesuai Permenpan RB Nomor 29 Tahun 2022 tidak terpenuhi.

b. kelembagaan pengelola aduan masyarakat yang dibentuk terdapat 2 (kelembagaan) yaitu:

- 1) TPPM Provinsi dan TPPM Unit yang dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 018; dan
- 2) TPPMU yang dikoordinasikan oleh Inspektorat dan dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023.

Hal ini berdampak pada ketidakefektifan dalam mengelola dan melaporkan pengelolaan pengaduan masyarakat di Jawa Tengah.

C. Analisis dan Evaluasi

Dalam perkembangannya, terdapat dinamika peraturan perundang-undangan ditingkat Pusat yang mengatur mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat, yaitu:

1. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang mencabut Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah.

Dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan di tingkat pusat berpengaruh terhadap penggunaan dasar hukum Mengingat dan materi muatan kedua Peraturan Gubernur di sektor aduan masyarakat baik Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 maupun Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023. Sesuai ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023, agar materi muatan kedua Peraturan Gubernur dimaksud tidak bertentangan baik dengan peraturan perundang-undangan yang setingkat maupun peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, maka kedua Peraturan Gubernur yang mengatur mengenai pengelolaan aduan masyarakat perlu disesuaikan.

Penyesuaian terhadap materi muatan kedua Peraturan Gubernur yang mengatur mengenai pengelolaan aduan masyarakat untuk menyesuaikan dengan perkembangan peraturan perundang-undangan tingkat Pusat khususnya Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah, yang terkait pengaturan sebagai berikut:

a. Ruang lingkup aduan masyarakat

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat pada dasarnya memuat substansi pengaturan yang sama yang merupakan pedoman dalam melakukan pengelolaan atau penanganan aduan masyarakat dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Namun demikian jangkauan pengaturan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 pada aduan secara yang ditujukan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan Instansi Pemerintah Lain di Jawa Tengah termasuk BUMN atau BUMD. Sedangkan substansi pengaturan pengelola aduan masyarakat yang diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 terbatas pada aduan masyarakat yang ditujukan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (termasuk DPRD) dan BUMD Provinsi Jawa Tengah serta Pemerintah Desa. Konsistensi pengaturan terhadap tujuan atau sasaran ruang lingkup aduan masyarakat dalam peraturan gubernur perlu dikaji kembali agar penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dapat berjalan lebih efektif.

Apabila dikaitkan dengan Permenpan Nomor 62 Tahun 2018 pada dasarnya bahwa setiap Penyelenggara pelayanan publik baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi dengan SP4N Laporn!. Selanjutnya dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, penanganan aduan masyarakat di setiap jenjang Pemerintahan khususnya Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota diwajibkan

melakukan pengelolaan aduan masyarakat melalui kanal-kanal aduan yang telah ditetapkan atau sudah terintegrasi secara nasional yaitu SP4N Lapor!.

Oleh karena itu perlu dilakukan sinkronisasi pengaturan terkait dengan ruang lingkup terhadap tujuan aduan masyarakat yang akan dikelola apakah hanya mengatur pengelolaan aduan yang ditujukan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah saja atau akan mengatur sampai dengan Pemerintah Kabupaten/Kota dan Pemerintah Desa di Jawa Tengah. Dalam rangka efektifitas penanganan aduan masyarakat, pengaturan terkait dengan ruang lingkup terhadap tujuan masyarakat mengajukan pengaduan sebaiknya dilaksanakan sesuai dengan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah termasuk pada BUMD Provinsi Jawa Tengah. Pengaturan ruang lingkup aduan masyarakat ini akan berkaitan dengan mekanisme pengelolaan aduan dan kelembagaan pengelola aduan masyarakat agar dapat berjalan efektif sesuai dengan kebijakan yang akan diambil.

b. media pengaduan masyarakat;

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 hanya mengatur media aduan masyarakat melalui pengaduan secara tidak langsung dengan memanfaatkan teknologi informasi, yaitu melalui media dengan nama LaporGub yang dapat diakses melalui website laporgub.jatengprov.go.id serta aplikasi ponsel berbasis *android*, Instagram dengan nama akun Pemprov Jawa Tengah (@provjateng), dan Twitter dengan nama akun @provjateng #kemalajateng #jatenggayeng serta dapat dilakukan secara *offline* melalui SMS dan *Call Center*.

Selanjutnya dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023, media pengaduan masyarakat merupakan perluasan dari Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah. Media pengaduan masyarakat dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 diklasifikasikan menjadi pengaduan secara langsung dan tidak langsung. Pengaduan secara langsung dilaksanakan dengan

disampaikan melalui tatap muka/lisan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir yang disediakan, sedangkan Pengaduan melalui media elektronik termasuk dalam pengaduan secara tidak langsung yang dapat dilakukan melalui *whatsapp*, *SMS*, *email*, *website* dan/atau media sosial lainnya yang akan resminya telah diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, disebutkan bahwa dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik mengintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR! yaitu aplikasi layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

Selanjutnya dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah, Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung. Pengaduan secara langsung disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan. Sedangkan Pengaduan secara tidak langsung disampaikan melalui media resmi Pengaduan Kementerian atau Pemerintahan Daerah antara lain aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pada dasarnya dalam pengelolaan aduan masyarakat di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan dilengkapi dengan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 yang mengatur cara penyampaian aduan masyarakat sudah sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 dan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, dimana aduan masyarakat dapat disampaikan secara langsung maupun secara tidak langsung melalui media resmi yang telah ditetapkan.

Namun demikian dalam pelaksanaannya pengaduan masyarakat melalui media resmi pengaduan masyarakat yang dimiliki Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yaitu Lapor Gub! yang oleh peraturan perundang-undangan pusat diamanatkan terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional, belum dapat terintegrasi karena alasan sistem pengelolaan teknologi informasi pada aplikasi SP4N-LAPOR!. Hal ini menyebabkan ketidakefektifan bagi lembaga pengelola aduan masyarakat dalam melaksanakan pengelolaan dan pelaporan aduan masyarakat yang ada di Jawa Tengah melalui 2(dua) kanal aduan yaitu media LaporGub! dan SP4N-LAPOR! Selain itu, dalam Penilaian Indeks Pelayanan Publik yang Permenpan RB Nomor 29 Tahun 2022 belum dapat terpenuhi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah karena salah satu indikator Penilaian pada aspek konsultasi dan pengaduan masyarakat mendasarkan pada aplikasi SP4N-LAPOR!.

Oleh karena itu, apabila kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tetap menggunakan media LaporGub! Sebagai salah satu media Pengaduan secara tidak langsung, diperlukan upaya koordinasi yang lebih intensif dengan kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Kementerian Dalam Negeri dalam mengintegrasikan media LaporGub! dengan media SP4N-LAPOR!, sehingga penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat khususnya yang secara tidak langsung dapat berjalan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan efektif dalam pelaksanaan pengelolaannya.

c. Kriteria, Jenis, dan Sumber aduan masyarakat;

Dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018, materi pengaduan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan publik oleh aparatur atau lembaga pemerintah baik Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota maupun instansi vertikal Pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diklasifikasikan pada materi infrastruktur dan Non Infrastruktur termasuk didalamnya aduan yang berasal dari Saberpungli dan SPANLAPOR!.

Sedangkan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2003, mengatur Kriteria Pengaduan Masyarakat dan Sumber pengaduan masyarakat. Sedangkan Jenis Aduan Masyarakat dikelompokkan menjadi

kelompok penyalahgunaan wewenang, pelayanan masyarakat, tindak pidana korupsi/pungutan liar, kepegawaian/ketenagakerjaan, pertanahan/perumahan, hukum/peradilan dan HAM, kewaspadaan nasional, tatalaksana/regulasi, lingkungan hidup dan umum. Dalam ketentuan umum Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 pun diatur mengenai pengertian Pengaduan berkadar pengawasan dan pengertian Pengaduan tidak berkadar pengawasan. Namun dalam materi pokok dalam Peraturan Gubernur tidak ada satupun Pasal yang mengatur jenis klasifikasi pengaduan yang berdasarkan pengawasan maupun pengaduan yang tidak berdasarkan pengawasan. Pencantuman Pengertian ini menjadi tidak bermanfaat mengingat pengertian umum sesuai ketentuan angka 98 UU Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan digunakan sebagai pembatasan pengertian atau definisi; singkatan atau akronim yang dituangkan dalam batasan pengertian atau definisi; dan/atau hal-hal lain yang bersifat umum yang berlaku bagi pasal atau beberapa pasal berikutnya antara lain ketentuan yang mencerminkan asas, maksud, dan tujuan tanpa dirumuskan tersendiri dalam pasal atau bab.

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tidak mengatur secara detail jenis aduan masyarakat namun demikian dengan diundangkannya Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, pengaturan terkait dengan jenis aduan masyarakat, diklasifikasikan menjadi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pengaduan Berkadar Pengawasan serta diatur mekanisme pengaduan masyarakat melalui tahapan penerimaan, verifikasi, tanggapan awal, distribusi serta tindak lanjut penanganan yang mekanismenya berbeda terhadap jenis aduannya apakah aduan berkadar pengawasan ataupun tidak berkadar pengawasan. Oleh karena itu terkait jenis aduan masyarakat serta mekanisme pengelolaan aduan masyarakat perlu disesuaikan dengan tahapan yang diatur dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 agar pengaturan aduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memiliki pedoman yang sama dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.

d. Kelembagaan pengelola aduan masyarakat.

Kelembagaan pengelola pengaduan pelayanan publik yang diamanatkan untuk dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 pada dasarnya telah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 diamanatkan untuk dibentuk.

Sesuai Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018, bahwa kelembagaan pengelola aduan masyarakat melalui aplikasi LaporGub! dibentuk melalui wadah TPPM Provinsi dan TPPM Unit. Namun demikian TPPM yang telah dibentuk hanya TPPM Unit yang ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 488/0006499 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan mempunyai tugas:

- 1) Mengoordinasikan pengelolaan pengaduan;
- 2) Mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan masyarakat kepada TPPM Unit;
- 3) Memantau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada TPPM Unit.

Selanjutnya terkait dengan kelembagaan pengelola aduan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023, di koordinasikan oleh Inspektorat melalui pembentukan TPPMU. Dalam pelaksanaannya Inspektorat membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dengan Keputusan Inspektur Nomor 356/029 Tahun 2022 yang pembentukannya dilaksanakan secara tahunan.

Berdasarkan kedua Peraturan Gubernur dimaksud, maka pengelolaan pengaduan masyarakat Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memiliki 2 (kelembagaan) yaitu:

- 1) TPPM Unit Perangkat Daerah yang dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018; dan
- 2) TPPMU yang dikoordinasikan oleh Inspektorat dan dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023.

Adanya pengaturan 2 (dua) kelembagaan yang melakukan pengelolaan aduan masyarakat berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023, menimbulkan tumpang tindih pengaturan kelembagaan pengelola aduan masyarakat di Pemerintah provinsi Jawa Tengah dan menyebabkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan pengelolaan aduan masyarakat termasuk dalam melaksanakan koordinasi data dan tindak lanjut aduan masyarakat, oleh karena itu kelembagaan pengelola aduan masyarakat harus disederhanakan agar tidak terjadi potensi tumpang tindih pengelolaan aduan masyarakat.

Dengan diundangkannya Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, maka kelembagaan pengelola Pengaduan pada Pemerintah Daerah lebih komperhensif yang terdiri dari unsur instansi terkait dan diharapkan akan lebih optimal dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Sesuai ketentuan Pasal 8 disebutkan bahwa Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas Pembina yaitu Gubernur dan Bupati/Wali kota yang bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah. Selanjutnya Pembina perlu menetapkan:

- 1) Pengarah yaitu sekretaris daerah;
- 2) Penanggungjawab yaitu pimpinan Perangkat Daerah masing-masing;
- 3) Pejabat Pengelola Pengaduan yaitu kepala dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika;
- 4) Pejabat Penghubung yaitu sekretaris Perangkat Daerah dan kepala biro/bagian organisasi pada sekretariat daerah;
- 5) Pejabat Pelaksana yaitu kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala biro/bagian pada sekretariat daerah.

Oleh karena itu 2 (dua) kelembagaan pengelola aduan masyarakat di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang pernah dibentuk dengan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 (TPPM Provinsi dan TPPM Unit) serta Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023

(TPPMU) perlu kaji kembali efektifitas pelaksanaan tugasnya serta perlu disesuaikan dengan ketentuan permendagri nomor 8 tahun 2023 dengan susunan keanggotaan yang lebih komperhensif sehingga diharapkan kelembagaan yang dibentuk kedepan dapat menjadi solusi atas adanya 2(dua) kelembagaan yang berbeda agar tidak terjadi potensi tumpang tindih pengelolaan aduan masyarakat.

e. Mekanisme Penanganan pengaduan masyarakat;

mekanisme penanganan aduan masyarakat yang diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 diatur bahwa pengelolaan pengaduan dengan menggunakan media elektronik yang dilaksanakan oleh TPPM Provinsi maupun Unit dan ketentuan lebih lanjut terkait mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Dinas, namun demikian Peraturan Kepala Dinas tersebut belum pernah diterbitkan hingga sekarang. Sedangkan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 mengatur mekanisme penanganan aduan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung yang ditangani oleh Inspektorat melalui tahapan pencatatan pengaduan, pengkajian pengaduan, pemeriksaan pengaduan, pelaporan hasil pemeriksaan pengaduan, tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan, pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan dan pengarsipan atas penanganan pengaduan.

Selanjutnya berdasarkan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 terdapat pengaturan mekanisme pengelolaan pengaduan yang telah terstandar bagi Pemerintah Daerah yang terdiri atas tahapan penerimaan, verifikasi, tanggapan awal, distribusi dan tindak lanjut. Mekanisme pengelolaan pengaduan dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 juga menerapkan mekanisme tindak lanjut yang berbeda terhadap Jenis Pengaduan Yang Diajukan apakah Jenis Pengaduan Yang Tidak Berkadar Pengawasan dan Jenis Pengaduan Berkadar Pengawasan.

Oleh karena itu, pengaturan mengenai mekanisme penanganan aduan masyarakat yang diatur dalam kedua Peraturan Gubernur dimaksud perlu dilakukan penyesuaian dengan mekanisme pengelolaan pengaduan yang telah distandarkan melalui Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, sehingga mekanisme penanganan aduan masyarakat di Jawa Tengah tidak tumpang tindih dan berdampak

pada efektifitas penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat serta memenuhi standar pengelolaan aduan masyarakat yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.

Selain Penyesuaian terhadap materi muatan kedua Peraturan Gubernur yang mengatur mengenai pengelolaan aduan masyarakat diatas, perlu pula diatur beberapa hal terkait dengan pengelolaan aduan masyarakat yang belum diatur dalam kedua Peraturan Gubernur dimaksud dan merupakan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah meliputi:

- 1) Pemantauan dan evaluasi terhadap pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah provinsi dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota;
- 2) Pelaporan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah provinsi Jawa Tengah kepada Menteri dan koordinator penerima pelaporan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Gubernur;
- 3) Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat di Pemerintah Provinsi sendiri serta terhadap Pemerintah Kabupaten/Kota melalui Peran Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat di Daerah.

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai tindak lanjut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah menetapkan 2 (dua) Peraturan Gubernur Jawa Tengah yang mengatur mengenai aduan masyarakat yaitu Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat.
2. Pada umumnya produk hukum daerah provinsi Jawa Tengah di sektor pengaduan masyarakat yang diatur melalui Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat terdapat permasalahan disharmoni pengaturan baik dengan peraturan yang sama hierarkinya maupun peraturan perundang-undangan baru di tingkat Pusat serta mengalami permasalahan efektifitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan dalam penanganan aduan masyarakat.
3. Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi yang dilakukan terdapat permasalahan disharmoni pengaturan pada ruang lingkup aduan masyarakat, Kriteria, Jenis, dan Sumber aduan masyarakat, kelembagaan pengelola aduan masyarakat dan mekanisme pengelolaan aduan masyarakat yang perlu disinkronisasikan pengaturannya antar kedua Peraturan Gubernur sebagaimana dimaksud angka 1 dan peraturan perundang-undangan baru di tingkat Pusat, khususnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah. Sedangkan permasalahan efektifitas pelaksanaan terdapat pada media aduan dan kelembagaan pengaduan masyarakat yang telah dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023.

B. Rekomendasi

Berdasarkan Hasil Analisis dan Evaluasi terhadap Produk Hukum Daerah sektor pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat diatas, maka perlu dilakukan rekonstruksi pengaturan aduan masyarakat kedepan. Perlu dibangun suatu konsep pengelolaan penanganan aduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang stabil, konsisten dan harmonis dengan seluruh regulasi yang terkait. Hal ini dapat dilakukan melalui simplifikasi pengaturan mengenai penanganan aduan masyarakat di Pemerintah provinsi Jawa Tengah yang sebelumnya tersebar pada 2 (dua) Peraturan Gubernur yang berbeda Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat ke dalam satu Peraturan Gubernur menegnai penanganan aduan masyarakat dengan menyesuaikan perkembangan dinamika peraturan perundang-undangan di tingkat Pusat khususnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah serta kebutuhan muatan lokal Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Rekomendasi terhadap Produk Hukum Daerah di sektor penangan aduan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Biro Organisasi SETDA bersama Dinas Komunikasi dan Infomatika Provinsi Jawa Tengah melakukan koordinasi intensif dengan kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Kementerian Dalam Negeri agar aplikasi kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tetap menggunakan media LaporGub! Sebagai salah satu media Pengaduan secara tidak langsung dapat terintegrasi dengan media SP4N-LAPOR! sesuai amanat Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor Permenpan Nomor 62 Tahun 2018 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023
2. Biro Organisasi SETDA bersama Dinas Komunikasi dan Infomatika dan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah agar melakukan kajian teknis terkait efektivitas pelaksanaan atas kedua Peraturan Gubernur yang mengatur mengenai penanganan aduan masyarakat dengan mempedomani isu krusial dan permasalahan yang telah di evaluasi diatas, sehingga dapat diketahui problematika implementasi atas produk hukum daerah yang telah ditetapkan;

3. Dalam rangka penyederhanaan regulasi, Biro Organisasi SETDA bersama Dinas Komunikasi dan Informatika dan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah menyusun Rancangan Peraturan Gubernur baru yang mengatur mengenai Pengelolaan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, yang substansinya mengatur penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah meliputi:
 - 1) Ruang Lingkup Pengaduan Masyarakat;
 - 2) Kelembagaan Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - 3) Cara Penyampaian Pengaduan, Jenis, Dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
 - 4) Pemantauan dan evaluasi;
 - 5) Pelaporan;
 - 6) Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten/Kota melalui Peran Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat di Daerah;
 - 7) Pendanaan;
 - 8) Pencabutan terhadap Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
 - 9) Kebutuhan pengaturan lainnya terkait pengaduan masyarakat yang bersifat muatan lokal.

LAMPIRAN
LEMBAR KERJA ANALISIS DAN EVALUASI SEKTOR PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Status

NO	PRODUK HUKUM	WAKTU PENGESAHAN	LEMBARAN DAERAH (LD) / TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH (TLD)	JUMLAH PASAL	RIWAYAT PERUBAHAN/ PENCABUTAN	PERATURAN PELAKSANAAN
1	Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah	6 Februari 2018	BD Tahun 2018 Nomor 13	18 Pasal	-	-
2	Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat	23 Juni 2023	BD Tahun 2023 Nomor 20	22 Pasal	-	-

B. Tabel Lembar Kerja

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
1	BATANG TUBUH PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH NOMOR 13 TAHUN 2018 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI JAWA TENGAH					
	<p>Menimbang:</p> <p>a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Jawa Tengah, perlu melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi;</p> <p>b. bahwa untuk mengintegrasikan berbagai media pengaduan dalam menerima aduan masyarakat dan optimalisasi penggunaan media pengaduan masyarakat perlu dilakukan pengelolaan aduan masyarakat melalui media komunikasi Elektronik;</p> <p>c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman</p>	<p>d. Disharmoni Pengaturan;</p> <p>e. Efektifitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan</p>	<p>a. Definisi atau konsep;</p> <p>b. Aspek Operasional atau tidaknya peraturan</p>	<p>a. Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang-dangan atau lebih terhadap objek yang sama</p> <p>b. Pengaturan dalam peraturan tidak dapat dilaksanakan secara efektif</p>	<p>Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah terdapat permasalahan disharmoni pengaturan baik dengan peraturan yang sama hirarkinya maupun peraturan perundang-undangan baru di tingkat Pusat serta mengalami permasalahan efektifitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan dalam penanganan aduan masyarakat.</p> <p>Permasalahan disharmoni pengaturan terjadi pada pengaturan mengenai ruang lingkup aduan masyarakat, Kriteria, Jenis, dan Sumber aduan masyarakat, kelembagaan pengelola aduan masyarakat dan mekanisme pengelolaan aduan masyarakat yang perlu disinkronisasikan pengaturannya antar Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 serta perkembangan peraturan perundang-undangan baru di tingkat Pusat, khususnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan</p>	<p>Dalam rangka simplifikasi regulasi perlu disusun 1 (satu) Peraturan Gubernur baru di sektor pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat.</p> <p>Rancangan Peraturan Gubernur dimaksud substansinya merupakan pengintegrasian materi muatan yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat, serta menyesuaikan dengan regulasi sektor pengaduan</p>

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah				Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah. Sedangkan permasalahan efektifitas pelaksanaan terdapat pada media aduan dan kelembagaan pengaduan masyarakat yang telah terbentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023.	masyarakat di tingkat pusat yaitu: a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; dan b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah.
	Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Halaman 86 sampai dengan 92); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan	Disharmoni Pengaturan	Definisi atau konsep	Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundangundangan atau lebih terhadap objek yang sama	Perlu disesuaikan dengan perkembangan peraturan perundang-undangan di tingkat pusat yang mengatur pengaduan masyarakat antara lain: a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; dan b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah	Ketentuan Konsideran mengingat disesuaikan dengan menambahkan dasar hukum sebagaimana dalam kolom evaluasi

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran</p>					

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>Negara Republik Indonesia Nomor 5494);</p> <p>7. 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 dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lernbaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);</p>					

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135); 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintahan.					
	BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1 Pasal 2 Pasal 3	Disharmoni Pengaturan	Definisi atau konsep	Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang-undangan atau lebih terhadap objek yang sama	Ketentuan Umum dapat disesuaikan dengan kebutuhan substansi dalam batang tubuh yang disesuaikan dengan adanya perkembangan peraturan perundang-undangan di tingkat pusat yang mengatur pengaduan masyarakat dan memperhatikan ketentuan angka 98 Lampiran II UU Nomot 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 13 Tahun 2022.	Ketentuan Umum disesuaikan
	BAB II RUANG LINGKUP DAN PRINSIP	a. Efektivitas Pelaksanaan Peraturan;	a. aspek operasional atau tidaknya	a. Pengaturan dalam peraturan tidak dapat	Konsistensi pengaturan terhadap tujuan atau sasaran ruang lingkup aduan masyarakat dalam peraturan gubernur perlu dikaji kembali agar penyelenggaraan	Ketentuan ruang lingkup disesuaikan dengan kewenangan Pemerintah Provinsi dalam

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>Pasal 4 Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media komunikasi elektronik yang disediakan secara resmi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.</p>	<p>b. Disharmoni Pengaturan.</p>	<p>peraturan; b. Definisi atau Konsep</p>	<p>dilaksanakan secara efektif; b. Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang dangan atau lebih terhadap objek yang sama</p>	<p>pengelolaan aduan masyarakat di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dapat berjalan lebih efektif. Apabila dikaitkan dengan Permenpan Nomor 62 Tahun 2018 pada dasarnya bahwa setiap Penyelenggara pelayanan publik baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi dengan SP4N Lapor!. Selanjutnya dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, penanganan aduan masyarakat di setiap jenjang Pemerintahan khususnya Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota diwajibkan melakukan pengelolaan aduan masyarakat melalui kanal-kanal aduan yang telah ditetapkan atau sudah terintegrasi secara nasional yaitu SP4N Lapor!. Oleh karena itu perlu dilakukan sinkronisasai pengaturan terkait dengan ruang lingkup terhadap tujuan aduan masyarakat yang akan dikelola apakah hanya mengatur pengelolaan aduan yang ditujukan kepada Pemerintah Provinsi jawa Tengah saja atau akan mengatur sampai dengan Pemerintah Kabupaten/Kota dan Pemerintah Desa di Jawa Tengah. Dalam rangka efektifitas penanganan aduan masyarakat, pengaturan terkait dengan ruang lingkup terhadap tujuan masyarakat mengajukan pengaduan sebaiknya dilaksanakan sesuai dengan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik yang</p>	<p>melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat.</p>

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
					<p>diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah termasuk pada BUMD Provinsi Jawa Tengah. Pengaturan ruang lingkup aduan masyarakat ini akan berkaitan dengan mekanisme pengelolaan aduan dan kelembagaan pengelola aduan masyarakat agar dapat berjalan efektif sesuai dengan kebijakan yang akan diambil.</p>	
	<p>Pasal 5</p> <p>Media komunikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi</p> <p>a. media berbasis <i>online</i>, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Media LapoGub! melalui website laporgub.jatengprov.go.id; 3. Media LapoGub! melalui aplikasi ponsel berbasis <i>android</i>; 4. Media Instagram dengan nama akun Pemprov Jawa Tengah (@provjateng); 5. Media Twitter dengan nama akun @provjateng #kemalajateng#jateng gayeng; <p>b. media berbasis non-internet, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media SMS Lapo-Gub 	<p>a. Efektivitas Pelaksanaan Peraturan;</p> <p>b. Disharmoni Pengaturan.</p>	<p>a. aspek operasional atau tidaknya peraturan;</p> <p>b. Definisi atau Konsep</p>	<p>a. Pengaturan dalam peraturan tidak dapat dilaksanakan secara efektif;</p> <p>b. Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang dangan atau lebih terhadap objek yang sama</p>	<p>a. Disharmoni Pengaturan</p> <p>Sehubungan dengan diundangkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah, maka Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah perlu disesuaikan, khususnya dengan adanya klausul Pasal 1 ayat (3) Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 juncto Pasal 14 ayat (3) huruf j Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023, yang menyatakan bahwa perlu adanya pengintegrasian aplikasi pengaduan lokal (LapoGub!) dengan aplikasi SP4N-LAPOR! yang dikelola oleh Pemerintah Pusat.</p>	<p>Dapat diatur klausul yang menyatakan bahwa aplikasi LapoGub! wajib diintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR! yang dikelola oleh Pemerintah Pusat sesuai ketentuan Pasal 1 ayat (3) Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 juncto Pasal 14 ayat (3) huruf j Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023.</p>

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>melalui pesan singkat telepon nomor 08112920200;</p> <p>2. <i>Call Center</i> melalui nomor (024) 8441256.</p>				<p>b. Efektivitas Pelaksanaan media pengaduan masyarakat LapoGub! yang diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 dan dikuatkan dalam Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 pada dasarnya cukup efektif dalam menampung pengaduan masyarakat karena dinilai mudah digunakan dan fleksibel diakses kapan saja. Berdasarkan rekap data oleh Biro Organisasi SETDA Provinsi Jawa Tengah aduan masyarakat melalui aplikasi LapoGub selalu mengalami peningkatan dalam kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir. Pada Tahun 2021 jumlah aduan melalui media LapoGub sebanyak 22.001, kemudian pada Tahun 2022 meningkat menjadi 22.980 dan pada Tahun 2023 sampai dengan bulan Oktober 2023 jumlah aduan yang sudah masuk melalui LapoGub sebanyak 24.263 aduan. Dengan dikeluarkannya aplikasi pengaduan masyarakat Nasional (SP4NLapor!) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan</p>	

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
					<p>Publik Secara Nasional, media pelaporan LaporGub mengalami kendala khususnya dalam pengintegrasian dengan SP4N LAPOR! Namun demikian efektivitas penggunaan LaporGub yang belum terintegrasi dengan SP4NLAPOR menjadi permasalahan yang sama dengan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018. Tidak terintegrasinya LaporGub dengan SP4NLAPOR menyebabkan beberapa permasalahan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Efektivitas Tim Pengelola aduan masyarakat melalui aplikasi LaporGub atau aplikasi SP4NLAPOR; 2) Hambatan secara teknologi informasi dalam proses integrasi LaporGub sebagai sistem aplikasi laporan aduan masyarakat di Jawa Tengah dengan aplikasi SP4NLAPOR; 3) Indikator penilaian indeks pelayanan publik sesuai Permenpan RB Nomor 29 Tahun 2022 tidak terpenuhi. <p>apabila kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tetap menggunakan media LaporGub! Sebagai salah satu media Pengaduan secara tidak langsung, diperlukan upaya koordinasi yang lebih intensif dengan kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Kementerian Dalam Negeri dalam mengintegrasikan media LaporGub! dengan media SP4N-</p>	

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
					LAPOR!, sehingga penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat khususnya yang secara tidak langsung dapat berjalan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan efektif dalam pelaksanaan pengelolaannya.	
	Pasal 6	-	-	-	Masih relevan	Tetap.
	BAB III MATERI PENGADUAN MASYARAKAT Pasal 7	-	-	-	Masih relevan	Tetap.
	BAB IV TPPM Pasal 8 Untuk efektivitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat dibentuk Tim Pengelola yang terdiri atas : a. TPPM Provinsi ; b. TPPM Unit. Pasal 9 (1) TPPM Provinsi dibentuk dengan Keputusan Gubernur. (2) Tugas TPPM Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah : a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi	a. Disharmoni Pengaturan. b. Efektivitas Pelaksanaan Peraturan;	a. Definisi atau Konsep b. aspek operasional atau tidaknya peraturan;	a. Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang-dangan atau lebih terhadap objek yang sama b. Pengaturan dalam peraturan tidak dapat dilaksanakan secara efektif;	a. Disharmoni Pengaturan Sesuai ketentuan Pasal 8 Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah, kelembagaan Pengelola Pengaduan terdiri atas: 1) Pembina (Gubernur) 2) Pengarah (Sekda) 3) Penanggungjawab (Kepala OPD) 4) Pejabat Pengelola Pengaduan (Kepala Dinas Kominfo) 5) Pejabat Penghubung (Sekretaris OPD/Kepala Biro) 6) Pejabat Pelaksana (Kepala Bidang/Bagian/Pejabat Fungsional) Secara eksisting yang sudah dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur ini adalah TPPM yang dibentuk berdasarkan Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 488/0006499 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa	Pengaturan lembaga pengelola aduan masyarakat disesuaikan

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>b. mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat OPD/Kabupaten/Kota /Instansi Vertikal/BUMN/BUM D sesuai bidang masing-masing;</p> <p>c. memantau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat OPD/Kabupaten/Kota /Instansi Vertikal/BUMN/BUM D</p> <p>Pasal 10</p> <p>(1) TPPM Unit dibentuk dengan Keputusan pimpinan organisasi perangkat daerah, Kabupaten/Kota, Instansi Vertikal, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah</p>				<p>Tengah, yang strukturnya terdiri dari Pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggungjawab, Supervisor dan Person In Charge (PIC). Kelembagaan pengelola pengaduan yang telah terbentuk ini perlu disesuaikan struktur, tugas dan fungsinya sesuai dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah.</p> <p>b. Efektivitas Pelaksanaan Secara eksisting terdapat 2 (dua) kelembagaan yang mengelola pengaduan masyarakat yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) TPPM Unit Perangkat Daerah yang dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 488/0006499 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah; dan 2) TPPMU yang dikoordinasikan oleh Inspektorat dan dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 dan ditetapkan dengan Keputusan Inspektur Nomor 356/029 Tahun 2022 yang pembentukannya dilaksanakan secara tahunan, 	

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>masing-masing.</p> <p>(2) Tugas TPPM Unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:</p> <p>a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui TPPM Provinsi;</p> <p>b. mengkoordinasikan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan pejabat di lingkungan masing-masing.</p>				<p>Adanya pengaturan 2 (dua) kelembagaan yang melakukan pengelolaan aduan masyarakat berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023, menimbulkan tumpang tindih pengaturan kelembagaan pengelola aduan masyarakat di Pemerintah provinsi Jawa Tengah dan menyebabkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan pengelolaan aduan masyarakat termasuk dalam melaksanakan koordinasi data dan tindak lanjut aduan masyarakat, oleh karena itu kelembagaan pengelola aduan masyarakat harus disederhakan agar tidak terjadi potensi tumpang tindih pengelolaan aduan masyarakat.</p>	
	<p>BAB V MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT</p> <p>Pasal 11 Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut :</p> <p>1. Admin pengelola akun pada TPPM Provinsi menerima pengaduan masyarakat melalui media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.</p> <p>2. Admin pengelola akun pada TPPM Provinsi</p>	<p>a. Disharmoni Pengaturan.</p> <p>b. Efektivitas Pelaksanaan Peraturan;</p>	<p>a. Definisi atau Konsep</p> <p>b. aspek operasional atau tidaknya peraturan;</p>	<p>a. Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang dangan atau lebih terhadap objek yang sama</p> <p>b. Pengaturan dalam peraturan tidak dapat</p>	<p>Berdasarkan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 terdapat pengaturan mekanisme pengelolaan pengaduan yang telah tertetandar bagi Pemerintah Daerah yang terdiri atas tahapan penerimaan, verifikasi, tanggapan awal, distribusi dan tindak lanjut. Mekanisme pengelolaan pengaduan dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 juga menerapkan mekanisme tindaklanjut yang berbeda terhadap Jenis Pengaduan Yang Diajukan apakah Jenis Pengaduan Yang Tidak Berkadar Pengawasan dan Jenis Pengaduan Berkadar Pengawasan. Oleh karena itu, pengaturan mengenai mekanisme penanganan aduan</p>	<p>Disesuaikan</p>

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>meneruskan pengaduan kepada TPPM Unit untuk masing-masing media komunikasi melalui Admin pada TPPM Unit, paling lama 2 (dua) jam sejak pengaduan masuk.</p> <p>3. Masing-masing pengelola admin pada TPPM Unit meneruskan pengaduan kepada TPPM Unit di lingkungan masing-masing, paling lama 4 (empat) jam sejak pengaduan masuk.</p> <p>4. TPPM Unit merumuskan tanggapan atas pengaduan masyarakat dan menyerahkan kepada pengelola Admin pada TPPM Unit. 8</p> <p>5. Pengelola Admin pada TPPM Unit mengirimkan rumusan tanggapan atas pengaduan masyarakat kepada pengelola akun pada TPPM Provinsi, paling lama 4 (empat) jam sejak pengaduan masuk ke TPPM Unit.</p> <p>6. Pengelola akun pada TPPM Provinsi mengirimkan atau mengunggah tanggapan atas pengaduan masyarakat ke media komunikasi yang</p>			<p>dilaksanakan secara efektif;</p>	<p>masyarakat yang diatur dalam kedua Peraturan Gubernur dimaksud perlu dilakukan penyesuaian dengan mekanisme pengelolaan pengaduan yang telah distandarkan melalui Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, sehingga mekanisme penanganan aduan masyarakat di Jawa Tengah tidak tumpang tindih dan berdampak pada efektifitas penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat serta memenuhi standar pengelolaan aduan masyarakat yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.</p>	

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>ditentukan, paling lama 12 (dua belas) jam sejak pengaduan masuk.</p> <p>Pasal 12</p> <p>Selain tanggapan sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 atas pengaduan masyarakat, setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota wajib menindaklanjuti dengan penyelesaian masalah yang diadukan, antara lain berupa:</p> <p>a. perbaikan manajemen layanan yang diadukan, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;</p> <p>b. pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparatur pemerintah, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;</p> <p>c. pemenuhan hak pelapor.</p> <p>(2) Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam standar</p>					

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	operasional pelaksanaan (SOP) dan peraturan perundangundangan.					
	<p>Pasal 13</p> <p>Ketentuan teknis pengelolaan pengaduan masyarakat diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Dinas.</p>	Efektivitas Pelaksanaan Peraturan	aspek operasional atau tidaknya peraturan	Pengaturan dalam peraturan tidak dapat dilaksanakan secara efektif	Belum ditindaklanuti dengan penyusunan Peraturan Kepala Dinas sehingga pelaksanaannya kurang ekeftif. Apabila masih diperlukan pengaturan terkait dengan teknis pengelolaan oleh kelembagaan pengelola aduan masyarakat yang dibentuk baru berdasarkan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, maka dapat diatur dengan memperhatikan efektifitas dan efisiensi mekanime penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat	Perlu disesuaikan
	<p>BAB V PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN</p> <p>Pasal 14</p> <p>(1) Setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima.</p> <p>(2) Setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota melakukan evaluasi atas penanganan pengaduan</p>	<p>a. Disharmoni Pengaturan.</p> <p>b. Efektivitas Pelaksanaan Peraturan;</p>	<p>a. Definisi atau Konsep</p> <p>b. aspek operasional atau tidaknya peraturan;</p>	<p>a. Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang dangan atau lebih terhadap objek yang sama</p> <p>b. Pengaturan dalam peraturan tidak dapat dilaksanakan secara efektif;</p>	<p>Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah mengatur:</p> <p>1) Pemantauan dan evaluasi terhadap pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah provinsi;</p> <p>2) Pelaporan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah provinsi Jawa Tengah kepada Menteri dan koordinator penerima pelaporan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Gubernur;</p>	Perlu disesuaikan

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>masyarakat sesuai bidang masing-masing.</p> <p>(3) Setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Gubernur melalui Ketua TPPM Provinsi.</p> <p>(4) Penyelesaian pengaduan masyarakat tentang masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu sesuai keperluan</p>				3) Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat di Pemerintah Provinsi sendiri serta terhadap Pemerintah Kabupaten/Kota melalui Peran Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat di Daerah.	
	BAB VI PEMBIAYAAN Pasal 16	-	-	-	Masih relevan	Tetap.
	BAB VII KETENTUAN LAIN-LAIN Pasal 17	-	-	-	Masih relevan	Tetap.
	BAB VIII Pasal 18 KETENTUAN PENUTUP	-	-	-	Masih relevan	Tetap.
2	BATANG TUBUH PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH NOMOR 20 TAHUN 2023 TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT					
	<p>Menimbang:</p> <p>a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan Dan Pengawasan</p>	<p>a. Disharmoni Pengaturan;</p> <p>b. Efektifitas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan</p>	<p>a. Definisi atau konsep;</p> <p>b. Aspek Operasional atau tidaknya</p>	<p>a. Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundangun</p>	<p>Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat terdapat permasalahan disharmoni pengaturan baik dengan peraturan yang sama hirarkinya maupun peraturan perundang-undangan baru di tingkat</p>	<p>Dalam rangka simplifikasi regulasi perlu disusun 1 (satu) Peraturan Gubernur baru di sektor pengelolaan dan penanganan pengaduan</p>

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, masyarakat dapat menyampaikan laporan atau pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di instansi daerah dan perangkat desa kepada Aparat Pengawas Internal Pemerintah dan/atau aparat penegak hukum;</p> <p>b. bahwa untuk memberikan kesamaan persepsi dan langkah kerja dalam mengoordinasikan dan melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat, perlu disusun suatu pedoman penanganan pengaduan masyarakat;</p> <p>c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur</p>		peraturan	<p>dangan atau lebih terhadap objek yang sama</p> <p>b. Pengaturan dalam peraturan tidak dapat dilaksanakan secara efektif</p>	<p>Pusat serta mengalami permasalahan efektifitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan dalam penanganan aduan masyarakat.</p> <p>Permasalahan disharmoni pengaturan terjadi pada pengaturan mengenai ruang lingkup aduan masyarakat, Kriteria, Jenis, dan Sumber aduan masyarakat, kelembagaan pengelola aduan masyarakat dan mekanisme pengelolaan aduan masyarakat yang perlu disinkronisasikan pengaturannya antar Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 serta perkembangan peraturan perundang-undangan baru di tingkat Pusat, khususnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah. Sedangkan permasalahan efektifitas pelaksanaan terdapat pada media aduan dan kelembagaan pengaduan masyarakat yang telah terbentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023.</p>	<p>masyarakat.</p> <p>Rancangan Peraturan Gubernur dimaksud substansinya merupakan pengintegrasian materi muatan yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat, serta menyesuaikan dengan regulasi sektor pengaduan masyarakat di tingkat pusat yaitu:</p> <p>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; dan</p>

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat.					b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah.
	<p>Mengingat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan Negara Tahun 1950 Halaman 86-92); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara 	Disharmoni Pengaturan	Definisi atau konsep	Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundangundangan atau lebih terhadap objek yang sama	<p>Perlu disesuaikan dengan perkembangan peraturan perundang-undangan di tingkat pusat yang mengatur pengaduan masyarakat antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; dan b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah 	Ketentuan konsideran mengingat disesuaikan dengan menambahkan dasar hukum sebagaimana dalam kolom evaluasi

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);</p> <p>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);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>5. 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</p>					

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);</p> <p>7. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);</p> <p>8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017</p>					

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);</p> <p>9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara</p>					

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2010 tentang Sistem Informasi Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Secara Nasional;</p> <p>13. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);</p> <p>14. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang</p>					

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 Nomor 13);					
	BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1	Disharmoni Pengaturan	Definisi atau konsep	Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang-undangan atau lebih terhadap objek yang sama	Ketentuan Umum dapat disesuaikan dengan kebutuhan substansi dalam batang tubuh yang disesuaikan dengan adanya perkembangan peraturan perundang-undangan di tingkat pusat yang mengatur pengaduan masyarakat dan memperhatikan ketentuan angka 98 Lampiran II UU Nomot 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 13 Tahun 2022.	Ketentuan Umum disesuaikan
	Pasal 2 Pasal 4 Pasal 4	-	-	-	Masih relevan	Tetap.
	Pasal 5 Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini meliputi : a. kriteria, jenis dan sumber pengaduan masyarakat; dan b. tata cara dan tahapan pengaduan masyarakat.	-	-	-	Masih relevan	Dapat disesuaikan sesuai materi BAB yang diatur dalam Pergub
	BAB II KRITERIA, JENIS, DAN SUMBER PENGADUAN	-	-	-	Masih relevan	Tetap.

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	MASYARAKAT Pasal 6 Pasal 7 Pasal 8					
	BAB III Tata Cara dan Tahapan Pengaduan Masyarakat Pasal 9 (1) Penyampaian pengaduan masyarakat dilakukan dengan cara : a. langsung; dan b. tidak langsung. (2) Pengaduan masyarakat cara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat disampaikan melalui tatap muka/lisan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir yang disediakan. (3) Pengaduan masyarakat cara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat maupun melalui teknologi informasi yaitu whatsapp, SMS, email, website dan/atau media sosial lainnya.	a. Efektivitas Pelaksanaan Peraturan; b. Disharmoni Pengaturan	a. aspek operasional atau tidaknya peraturan; b. Definisi atau Konsep	a. Pengaturan dalam peraturan tidak dapat dilaksanakan secara efektif; b. Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang dangan atau lebih terhadap objek yang sama	Tata Cara dan Tahapan Pengaduan Masyarakat yang diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 dan Pergub Nomor 13 Tahun 2018 diatur berbeda sehingga dapat berpengaruh terhadap efektifitas pengelolaan pengaduan masyarakat. Selanjutnya dengan diundangkannya Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, pengaturan terkait dengan jenis aduan masyarakat, dikklasifikasikan menjadi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pengaduan Berkadar Pengawasan serta diatur mekanisme pengaduan masyarakat melalui tahapan penerimaan, verifikasi, tanggapan awal, distribusi serta tindak lanjut penanganan yang mekanismenya berbeda terhadap jenis aduannya apakah aduan berkadar pengawasan ataupun tidak berkadar pengawasan. Oleh karena itu terkait jenis aduan masyarakat serta mekanisme pengelolaan aduan masyarakat perlu disesuaikan dengan tahapan yang diatur dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 agar pengaturan aduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa	Perlu disesuaikan

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>(4) Pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti apabila memuat informasi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. data terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat; b. perbuatan dan/atau mekanisme pelayanan publik yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan c. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya penyimpangan. <p>(5) Terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a meliputi penyelenggara Pemerintahan Daerah, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah; b. Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah; c. Aparatur Negara Pemerintah Daerah; d. Kepala Desa; dan/atau e. Perangkat Desa 				<p>Tengah memiliki pedoman yang sama dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundnag-undangan yang lebih tinggi</p>	

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>Pasal 10</p> <p>(1) Inspektorat melakukan penanganan pengaduan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>(2) Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>a. pencatatan pengaduan;</p> <p>b. pengkajian pengaduan;</p> <p>c. pemeriksaan pengaduan;</p> <p>d. pelaporan hasil pemeriksaan pengaduan;</p> <p>e. tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan;</p> <p>f. pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan; dan</p> <p>g. pengarsipan atas penanganan pengaduan.</p>	<p>a. Efektivitas Pelaksanaan Peraturan;</p> <p>b. Disharmoni Pengaturan</p>	<p>a. aspek operasional atau tidaknya peraturan;</p> <p>b. Defininsi atau Konsep</p>	<p>a. Pengaturan dalam peraturan tidak dapat dilaksanakan secara efektif;</p> <p>b. Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundangdangan atau lebih terhadap objek yang sama</p>	<p>Sesuai ketentuan Pasal 19 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah, mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan kementerian dan Pemerintah Daerah terdiri dari:</p> <p>a. penerimaan;</p> <p>b. verifikasi;</p> <p>c. tanggapan awal;</p> <p>d. distribusi; dan</p> <p>e. tindak lanjut</p>	<p>Disesuaikan dengan ketentuan Pasal 19 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023.</p>
	<p>Pasal 11</p> <p>(1) Pencatatan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a dilaksanakan oleh TPPMU.</p>	<p>a. Efektivitas Pelaksanaan Peraturan;</p> <p>b. Disharmoni Pengaturan</p>	<p>a. aspek operasional atau tidaknya peraturan;</p> <p>b. Defininsi atau</p>	<p>a. Pengaturan dalam peraturan tidak dapat dilaksanakan secara efektif;</p> <p>b. Adanya</p>	<p>a. Disharmoni Pengaturan Sesuai ketentuan Pasal 8 Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah, kelembagaan Pengelola Pengaduan terdiri atas:</p>	<p>Perlu pengintegrasian dan penyederhanaan 2 (dua) lembaga pengaduan yang sudah ditetapkan dengan membentuk Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan yang baru, terdiri atas:</p>

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	<p>(2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pengawasan Pengaduan Masyarakat (Simwasdumas).</p> <p>(3) TPPMU sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk oleh Inspektur.</p>		Konsep	<p>perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundang dangan atau lebih terhadap objek yang sama</p>	<p>1) Pembina (Gubernur) 2) Pengarah (Sekda) 3) Penanggungjawab (Kepala OPD) 4) Pejabat Pengelola Pengaduan (Kepala Dinas Kominfo) 5) Pejabat Penghubung (Sekretaris OPD/Kepala Biro) 6) Pejabat Pelaksana (Kepala Bidang/Bagian/Pejabat Fungsional)</p> <p>Secara eksisting yang sudah dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur ini adalah TPPM yang dibentuk berdasarkan Keputusan Inspektur Nomor 356/029 Tahun 2022 yang pembentukannya dilaksanakan secara tahunan, yang strukturnya merupakan person dari Inspektorat Provinsi Jawa Tengah saja. Kelembagaan pengelola pengaduan yang telah terbentuk ini perlu disesuaikan, strukturnya perlu diperluas agar lebih komprehensif dan lintas sektor, tugas dan fungsinya juga agar disesuaikan dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah.</p> <p>b. Efektivitas Pelaksanaan Secara eksisting terdapat 2 (dua) kelembagaan yang mengelola pengaduan masyarakat yaitu: 1) TPPM Unit Perangkat Daerah yang dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan</p>	<p>a. TPPM Provinsi; dan b. TPPM Unit.</p> <p>Dengan struktur, tugas dan fungsi yang sesuai dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah</p>

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
					<p>dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 488/0006499 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah; dan</p> <p>2) TPPMU yang dikoordinasikan oleh Inspektorat dan dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 dan ditetapkan dengan Keputusan Inspektur Nomor 356/029 Tahun 2022 yang pembentukannya dilaksanakan secara tahunan,</p> <p>Adanya pengaturan 2 (dua) kelembagaan yang melakukan pengelolaan aduan masyarakat berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023, menimbulkan tumpang tindih pengaturan kelembagaan pengelola aduan masyarakat di Pemerintah provinsi Jawa Tengah dan menyebabkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan pengelolaan aduan masyarakat termasuk dalam melaksanakan koordinasi data dan tindak lanjut aduan masyarakat, oleh karena itu kelembagaan pengelola aduan masyarakat harus disederhanakan agar tidak terjadi potensi tumpang tindih pengelolaan aduan masyarakat</p>	

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
	Pasal 12 sd. Pasal 20	-	-	-	pengaturan terkait dengan teknis mekanisme pengelolaan oleh kelembagaan pengelola aduan masyarakat yang diatur dalam Pergub Nomor 20 Tahun 2023 dan Pergub Nomor 20 Tahun 2023 perlu disesuaikan dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023, dengan memperhatikan efektifitas dan efisiensi mekanisme penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat	Tetap.
	BAB IV PEMBIAYAAN Pasal 21	-	-	-	Masih relevan	Tetap.
	BAB V KETENTUAN PENUTUP Pasal 22	-	-	-	Masih relevan	Tetap.
3	REKOMENDASI PENYUSUNAN REGULASI					
	Penyusunan Rancangan Peraturan Gubernur baru tentang Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat	a. Efektivitas Pelaksanaan Peraturan; b. Disharmoni Pengaturan.	a. aspek operasional atau tidaknya peraturan; b. Definisi atau Konsep	a. Pengaturan dalam peraturan tidak dapat dilaksanakan secara efektif; b. Adanya perbedaan definisi ataupun konsep di antara dua peraturan perundangdangan atau lebih	Dalam rangka simplifikasi regulasi perlu disusun 1 (satu) Peraturan Gubernur baru di sektor pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat. Rancangan Peraturan Gubernur dimaksud substansinya merupakan pengintegrasian materi muatan yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat, serta	Menyusun Peraturan Gubernur baru di sektor pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat yang mengatur mengenai Pengelolaan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, yang substansinya mengatur penyelenggaraan pengelolan aduan masyarakat yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
				<p>terhadap objek yang sama</p>	<p>menyesuaikan dengan regulasi sektor pengaduan masyarakat di tingkat pusat yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; dan b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah 	<p>meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Lingkup Pengaduan Masyarakat b. Kelembagaan Pengelola Pengaduan Masyarakat c. Cara Penyampaian Pengaduan, Jenis, Dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan d. Pemantauan dan evaluasi e. Pelaporan f. Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten/Kota melalui Peran Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat di Daerah; g. Pendanaan h. Pencabutan terhadap Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor

NO	PENGATURAN	DIMENSI	VARIABEL	INDIKATOR	ANALISIS	REKOMENDASI
						20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan i. Kebutuhan pengaturan lainnya terkait pengaduan masyarakat yang bersifat muatan lokal Masyarakat.