



BUPATI KATINGAN  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

PERATURAN BUPATI KATINGAN  
NOMOR 47 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KATINGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KATINGAN,

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 22 ayat (1) dan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah serta sesuai dengan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan sehingga Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas dalam hal pelayanan terhadap masyarakat, maka diperlukan pengelolaan terhadap pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6801);

4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);

9 k

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KATINGAN.

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
3. Daerah adalah Kabupaten Katingan;
4. Bupati adalah Bupati Katingan yang selanjutnya disebut Kepala Daerah Kabupaten Katingan;
5. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Katingan;
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan;
7. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Badan, Dinas, Kantor Satuan Unit Kerja dan Kecamatan yang berkedudukan di Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan;
8. Inspektorat adalah PD Kabupaten Katingan yang merupakan unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dipimpin oleh Inspektur;
9. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
10. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan;
11. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat;
12. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah, dan perangkat desa;
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan;
14. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah nonkementerian, inspektorat provinsi, dan inspektorat kabupaten/kota;

19

15. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di provinsi dan kabupaten atau kota;
16. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
17. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik;
18. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi pengaduan secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kementerian, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia;
19. Layanan Aspirasi dan Pelayanan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP);
20. Unit Kerja Eselon III yang selanjutnya disingkat UKE III adalah Bagian/Bidang yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah;
21. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan;
22. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan;
23. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan;
24. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan;
25. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) pada Pemerintah Daerah;
26. Pegawai Non Aparatur Sipil Negara adalah tenaga honorer (THK-II) yang terdapat dalam Database Nasional BKN dan yang telah bekerja pada instansi pemerintah;
27. Hari adalah Hari kerja.

BAB II  
KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN  
Pasal 2

Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan terdiri atas :

- a. Pembina;
- b. Pengarah;
- c. Penanggung Jawab;
- d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- e. Pejabat Penghubung; dan
- f. Pejabat Pelaksana.

Pasal 3

- (1) Bupati sebagai Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan :
  - a. Sekretaris Daerah sebagai Pengarah pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan;
  - b. Pimpinan Perangkat Daerah sebagai Penanggung Jawab pengelolaan pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
  - c. Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - d. Sekretaris Perangkat Daerah dan Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
  - e. Kepala Bidang/Bagian/Inspektur Pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan Bagian pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

Pasal 4

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a bertanggung jawab kepada Pembina;
- (2) Tugas dari Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu :
  - a. Memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan; dan
  - b. Membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan.

Pasal 5

- (1) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b bertanggung jawab kepada Pengarah;
- (2) Tugas dari Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu :
  - a. Memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan; dan

- b. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan.

#### Pasal 6

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf c bertanggung jawab kepada Pembina melalui Pengarah;
- (2) Tugas dari Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu :
  - a. Mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan;
  - b. Menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola pengaduan pelayanan publik melalui SP4N;
  - c. Menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - d. Mendistribusikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
  - e. Melakukan pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan;
  - f. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan;
  - g. Menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan; dan
  - h. Melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

#### Pasal 7

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf d bertanggung jawab kepada Penanggung Jawab;
- (2) Tugas dari Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu :
  - a. Berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
  - b. Menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - c. Meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
  - d. Memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
  - e. Menyusun *Frequently Asked Question* (FAQ) substansi pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
  - f. Menindaklanjuti pengaduan berdasarkan *Frequently Asked Question*;
  - g. Memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - h. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

### Pasal 8

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf e bertanggung jawab kepada Penanggung Jawab;
- (2) Tugas dari Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu :
  - a. Menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
  - b. Memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;
  - c. Memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan pengaduan selesai; dan
  - d. Memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.

### BAB III

## CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu

#### Cara Penyampaian Pengaduan

### Pasal 9

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung;
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan;
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Kementerian atau Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan yaitu :
  - a. SP4N-LAPOR!;
  - b. Surat;
  - c. *Website*;
  - d. Surat elektronik (*E-mail*);
  - e. Faksimile;
  - f. *Call Center*;
  - g. *Short Message Service (SMS)*;
  - h. Media sosial (*WhatsApp, Insta gram, Facebook, Tiktok, Telegram, Twitter dan Facebook Mesenger, dll*);
  - i. *Whistle Blowing System (WBS)*; dan
  - j. Aplikasi pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

### Pasal 10

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, paling sedikit memuat informasi :

- a. Identitas Pengadu;
- b. Substansi Pengaduan;
- c. Pihak yang terlibat;
- d. Waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- e. Bukti pendukung apabila tersedia.

9 k

### Pasal 11

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, bersumber dari :
  - a. Perseorangan;
  - b. Kelompok masyarakat; dan
  - c. Badan hukum.
- (2) Selain pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Provinsi;
- (3) Pemerintah Kabupaten Katingan menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.


### Pasal 12

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

### Bagian Kedua Jenis Pengaduan Pasal 13

- (1) Jenis Pengaduan terdiri dari :
  - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
  - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
  - a. Keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik;
  - b. Kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. Saran perbaikan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi :
  - a. Penyalahgunaan jabatan/wewenang;
  - b. Pelanggaran administratif;
  - c. Korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
  - d. Pelanggaran disiplin pegawai.

### Bagian Ketiga Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pasal 14

- Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan terdiri dari :
- a. Penerimaan;
  - b. Verifikasi;
  - c. Tanggapan awal;
  - d. Distribusi; dan
  - e. Tindak lanjut.
- 

Pasal 15

- (1) Penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung;
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!;
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 16

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah;
- (2) Verifikasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
  - a. Meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10;
  - b. Melakukan konfirmasi atas informasi;
  - c. Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan; dan
  - d. Memeriksa kesesuaian kewenangan substansi pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi pengaduan;
- (4) Dalam hal pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima pengaduan berupa :
  - a. Formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau;
  - b. *Kode Tracking* pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (5) Dalam hal pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari;
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari Pengadu tidak melengkapi informasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 17

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c berdasarkan *Frequently Asked Question*;
- (2) Dalam hal substansi pengaduan tidak dimuat dalam *Frequently Asked Question* Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 18

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) sesuai jenis pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13;
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di lingkungan Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya;
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Inspektorat Kabupaten Katingan untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya;
- (4) Dalam hal pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 19

Tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf e dilakukan berdasarkan :

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

Pasal 20

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya;
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan pengaduan;
- (3) Batas waktu penyampaian tanggapan pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung;
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!;
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan;
- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari; dan
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari, pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf b dilakukan oleh APIP di Inspektorat Kabupaten Katingan sesuai dengan kewenangannya;

9

- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan pengaduan ke Inspektur Kabupaten Katingan selaku pimpinan APIP Inspektorat Kabupaten Katingan;
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung;
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

#### Pasal 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dapat melibatkan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan;
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Inspektorat Kabupaten Katingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi :
  - a. Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan kecuali Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan dan Inspektur Kabupaten Katingan;
  - b. Kepala desa; dan
  - c. Perangkat desa.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pegawai non Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh Penanggung Jawab pegawai non Aparatur Sipil Negara.

#### Pasal 23

Dalam hal APIP Inspektorat Kabupaten Katingan tidak dapat menyelesaikan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan pengaduan.

#### Pasal 24

Inspektur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) mendisposisi pengaduan kepada Inspektur Pembantu Khusus yang melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan sesuai kewenangannya.

#### Pasal 25

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dilakukan melalui analisis materi pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit :
  - a. Nama dan alamat pihak yang melaporkan;
  - b. Nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
  - c. Perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. Keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

9 k

- (2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, ayat (1) huruf c dan ayat (1) huruf d, pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya;
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber pengaduan, materi pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran;
- (4) Hasil penelaahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Inspektur Kabupaten Katingan untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu :
  - a. Koordinasi;
  - b. Pelimpahan;
  - c. Klarifikasi; dan/atau
  - d. Pemeriksaan khusus;
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 26

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait;
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari Inspektur Kabupaten Katingan;
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada Inspektur Kabupaten Katingan melalui unit kerja di Inspektorat Kabupaten Katingan yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan;
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 27

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf b merupakan pengaduan pelimpahan dari APH, Inspektorat Kabupaten Katingan melakukan koordinasi dengan APH;
- (2) Koordinasi dengan APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. Permintaan informasi; dan
  - b. Verifikasi

#### Pasal 28

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH;
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan pengaduan dari APH.

19

Pasal 29

Hasil koordinasi dengan APH sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dituangkan dalam berita acara.

Pasal 30

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf b dari APIP Kementerian, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati Kabupaten Katingan melalui Gubernur Provinsi Kalimantan Tengah sebagai wakil Pemerintah Pusat;
- (2) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf b dari APIP Pemerintah Provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati Kabupaten Katingan;
- (3) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja di Inspektorat Kabupaten Katingan yang melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
- (4) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak diterima surat pelimpahan; dan
- (5) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak ditindaklanjuti, APIP Kementerian dan/atau APIP Provinsi mengambil alih penyelesaian Pengaduan.

Pasal 31

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti pengaduan;
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan :
  - a. Persiapan;
  - b. Pengumpulan bukti;
  - c. Meminta pernyataan/keterangan; dan
  - d. pelaporan.
- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi :
  - a. Pembentukan tim;
  - b. Penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
  - c. Ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
  - d. Klarifikasi; dan
  - e. Penerbitan surat tugas
- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi pengaduan;
- (5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat;
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan;
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus;

9 kr

- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan Inspektur Kabupaten Katingan.

#### Pasal 32

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas :
- a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
  - b. Pengembangan dari hasil klarifikasi;
  - c. Pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Kementerian; dan
  - d. Pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian/Pemerintah Provinsi/APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan :
- a. Persiapan;
  - b. Pengumpulan bukti;
  - c. Penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
  - d. Berita acara perhitungan bersama; dan
  - e. Pelaporan.

#### Pasal 33

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf a, meliputi :
- a. Pembentukan tim;
  - b. Penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
  - c. Ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
  - d. Penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi pengaduan;
- (3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut;
- (4) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen;
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

#### Pasal 34

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus dihadapan Inspektur Kabupaten Katingan;
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait;
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.
- 9  
R

### Pasal 35

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa;
- (2) Aparatur Sipil Negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh Penanggung Jawab;
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum tanggal pemeriksaan;
- (4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) hari sejak tanggal pemanggilan pertama;
- (5) Apabila pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

### Pasal 36

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) harus ditandatangani oleh Pejabat yang memeriksa dan Aparatur Sipil Negara yang diperiksa;
- (2) Dalam hal Aparatur Sipil Negara yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berita acara pemeriksaan tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi;
- (3) Aparatur Sipil Negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

### Pasal 37

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Inspektorat Kabupaten Katingan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4), Pasal 26, Pasal 30, Pasal 31, dan Pasal 32 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti;
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

### Pasal 38

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Kementerian atau APIP Provinsi Kalimantan Tengah atau APIP Inspektorat Kabupaten Katingan;

9 K

- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Kementerian, APIP Provinsi Kalimantan Tengah dan APIP Inspektorat Kabupaten Katingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf b;
- (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus;
- (4) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh APIP Inspektorat Kabupaten Katingan paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari;
- (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan Bupati;
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 39

- (1) APIP Kementerian atau APIP Provinsi Kalimantan Tengah atau APIP Inspektorat Kabupaten Katingan melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (4);
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja Inspektorat Kabupaten Katingan memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 40

- (1) APIP Kementerian dalam melakukan pemeriksaan khusus terlebih dahulu berkoordinasi dengan APIP Inspektorat Kabupaten Katingan;
- (2) APIP Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pemeriksaan khusus terlebih dahulu untuk berkoordinasi dengan APIP Inspektorat Kabupaten Katingan;
- (3) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), untuk mengetahui pelaksanaan tindak lanjut pengaduan oleh APIP Inspektorat Kabupaten Katingan dan APH;
- (4) Dalam hal Pengaduan belum ditindaklanjuti APIP Inspektorat Kabupaten Katingan dan APH, APIP Kementerian melanjutkan penanganan Pengaduan;
- (5) Dalam hal pengaduan belum ditindaklanjuti APIP Inspektorat Kabupaten Katingan dan APH, APIP Provinsi Kalimantan Tengah melanjutkan penanganan pengaduan;

- (6) Dalam hal hasil koordinasi APIP Inspektorat Kabupaten Katingan dan/atau APIP Provinsi Kalimantan Tengah sudah ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (5), APIP Inspektorat Kabupaten Katingan dan/atau APIP Provinsi Kalimantan Tengah melaporkan perkembangan penanganannya kepada APIP Kementerian;
- (7) Dalam hal hasil koordinasi telah ditindaklanjuti oleh APH, APIP Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) atau APIP provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) melakukan koordinasi dengan APH untuk mengetahui perkembangan penanganannya.

#### Pasal 41

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

#### Pasal 42

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan pengaduan dari APIP Inspektorat Kabupaten Katingan kepada APH;
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan;
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi;
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan pengaduan oleh APIP Inspektorat Kabupaten Katingan kepada APH;

- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Inspektorat Kabupaten Katingan dalam menindaklanjuti penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 43

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) dituangkan dalam berita acara;
- (2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani APIP Inspektorat Kabupaten Katingan;
- (3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH;
- (4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

#### Pasal 44

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29, Pasal 42 ayat (5) dan Pasal 43 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 45

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

#### Pasal 46

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

#### Bagian Keempat

#### Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

#### Pasal 47

- (1) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan, Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas;
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan, Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

19 k

BAB IV  
PEMANTAUAN DAN EVALUASI  
Pasal 48

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja pengelolaan pengaduan Perangkat Daerah;
- (2) Pejabat Penghubung di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan kinerja pengelolaan pengaduan Pejabat Pelaksana di Perangkat Daerah.

Pasal 49

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi;
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali;
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi :
  - a. Persentase penyelesaian pengaduan;
  - b. Rata-rata waktu tindak lanjut pengaduan; dan
  - c. Kualitas tindak lanjut pengaduan

BAB V  
PELAPORAN  
Pasal 50

Pejabat Pengelola Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 51

Bupati melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan kepada Gubernur.

Pasal 52

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 dan Pasal 51 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :
  - a. Rekapitulasi pengaduan memuat materi dan kategori pengaduan;
  - b. Kinerja pengelolaan pengaduan memuat persentase penyelesaian pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut pengaduan, dan kualitas tindak lanjut pengaduan; dan
  - c. Rencana kegiatan pengelolaan pengaduan.

9

K

- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan publik.

Pasal 53

Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan.

BAB VI  
PENDANAAN  
Pasal 54

Pendanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Katingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 55

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kasongan  
pada tanggal 5 Desember 2024

Pj. BUPATI KATINGAN,  
  
SUNOYO

Diundangkan di Kasongan  
pada tanggal 5 Desember 2024











SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN KATINGAN,  
  
PRANSANG

BERITA DAERAH KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2024 NOMOR 815

LAMPIRAN  
 PERATURAN BUPATI KATINGAN  
 NOMOR 41 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI  
 LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH  
 KABUPATEN KATINGAN

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Tata Cara Input Pengaduan kedalam SP4N-LAPORI

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

B. Format Hasil Penelaahan Pengaduan

	<b>PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN</b> <b>DINAS/BADAN.....</b>
Jalan.....	
<hr/> <b>TELAAHAN STAF</b>	
Yth. Dari Tanggal Nomor Lapidan Hal	: ..... : ..... : ..... : ..... : ..... : .....
<hr/> I. Persoalan II. Praanggapan III. Fakta-Fakta yang mempengaruhi IV. Analisis V. kesimpulan VI. Saran	
Nama Jabatan,	
Nama Pangkat/Golongan NIP	

09

## C. Format Berita Acara Koordinasi



## PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN

DINAS/BADAN.....

Jalan.....

## BERITA ACARA

NOMOR :.....

Pada hari ini ..... tanggal ..... bulan ..... tahun ....., kami masing-masing :

1. .... yang disebut Pihak Pertama (memuat nama, NIP, Pangkat/Golongan, Jabatan dan Alamat)
2. ...., selanjutnya disebut pihak kedua, telah melaksanakan
3. ....
4. dan seterusnya.

Berita Acara ini dibuat dengan sesungguhnya dalam rangkap..... Untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pihak Kedua

Nama  
Pangkat/Golongan  
NIP

Mengetahui/Mengesahkan  
Nama Jabatan,

Nama

Dibuat di.....  
Pihak Pertama  
Kepala Perangkat Daerah,

Nama  
Pangkat/Golongan  
NIP

19

## D. Format Laporan Hasil Klarifikasi

## KOP PERANGKAT DAERAH

---

**LAPORAN HASIL KLARIFIKASI****BAB I RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI****BAB II URAIAN HASIL KLARIFIKASI****A. UMUM**

1. Dasar Klarifikasi
2. Waktu Klarifikasi
3. Susunan Tim Klarifikasi
  - a. Penanggung Jawab
  - b. Supervisor/Pengendali Teknis
  - c. Ketua Tim
  - d. Anggota Tim
4. Narasumber
5. Obyek Klarifikasi
6. Sumber Klarifikasi

**B. MATERI PENGADUAN****C. FAKTA DAN DATA****ANALISIS****BAB III KESIMPULAN****BAB IV (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan khusus)**

9

## E. Format Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus

## KOP PERANGKAT DAERAH

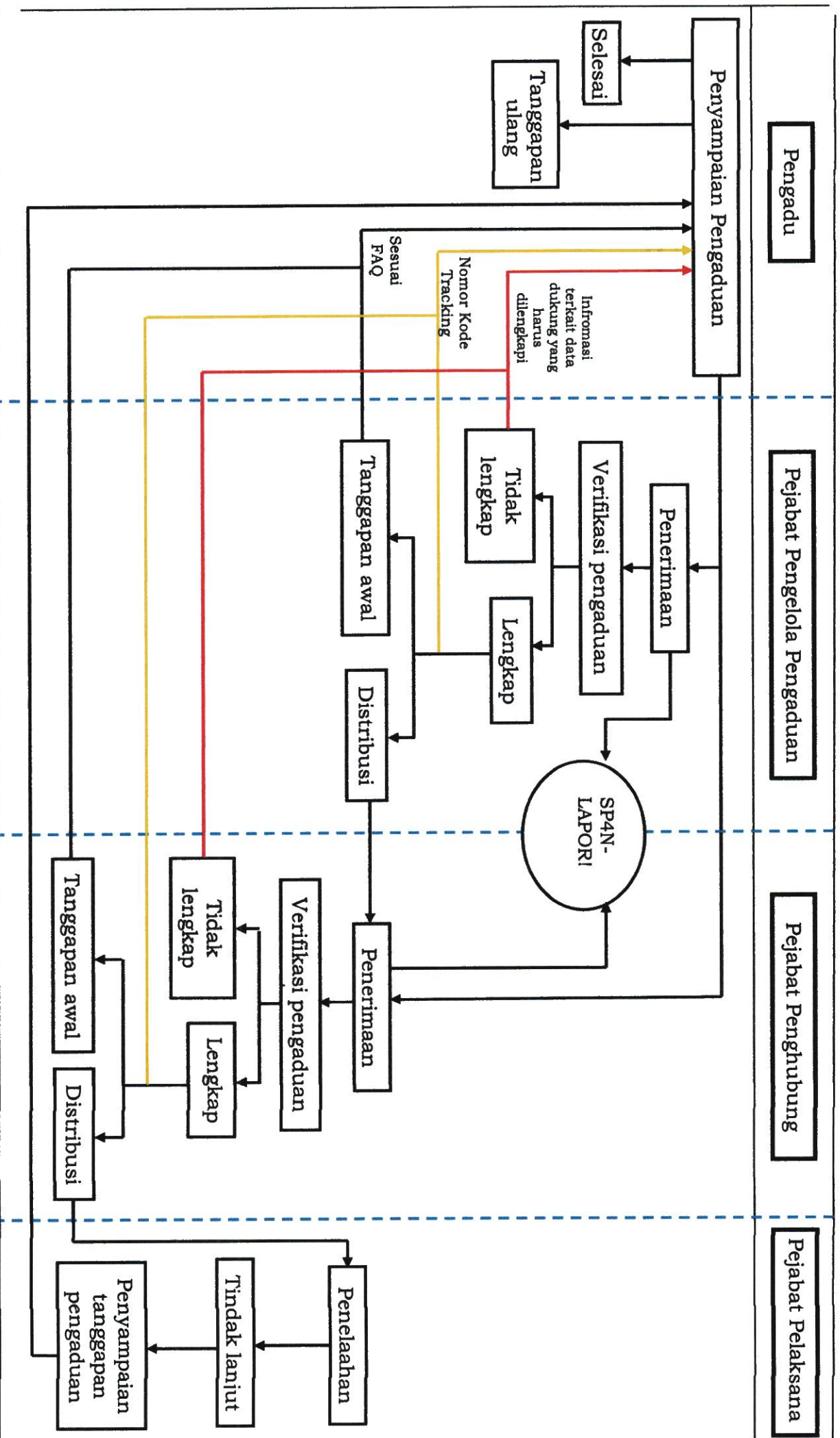
---

**LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS**

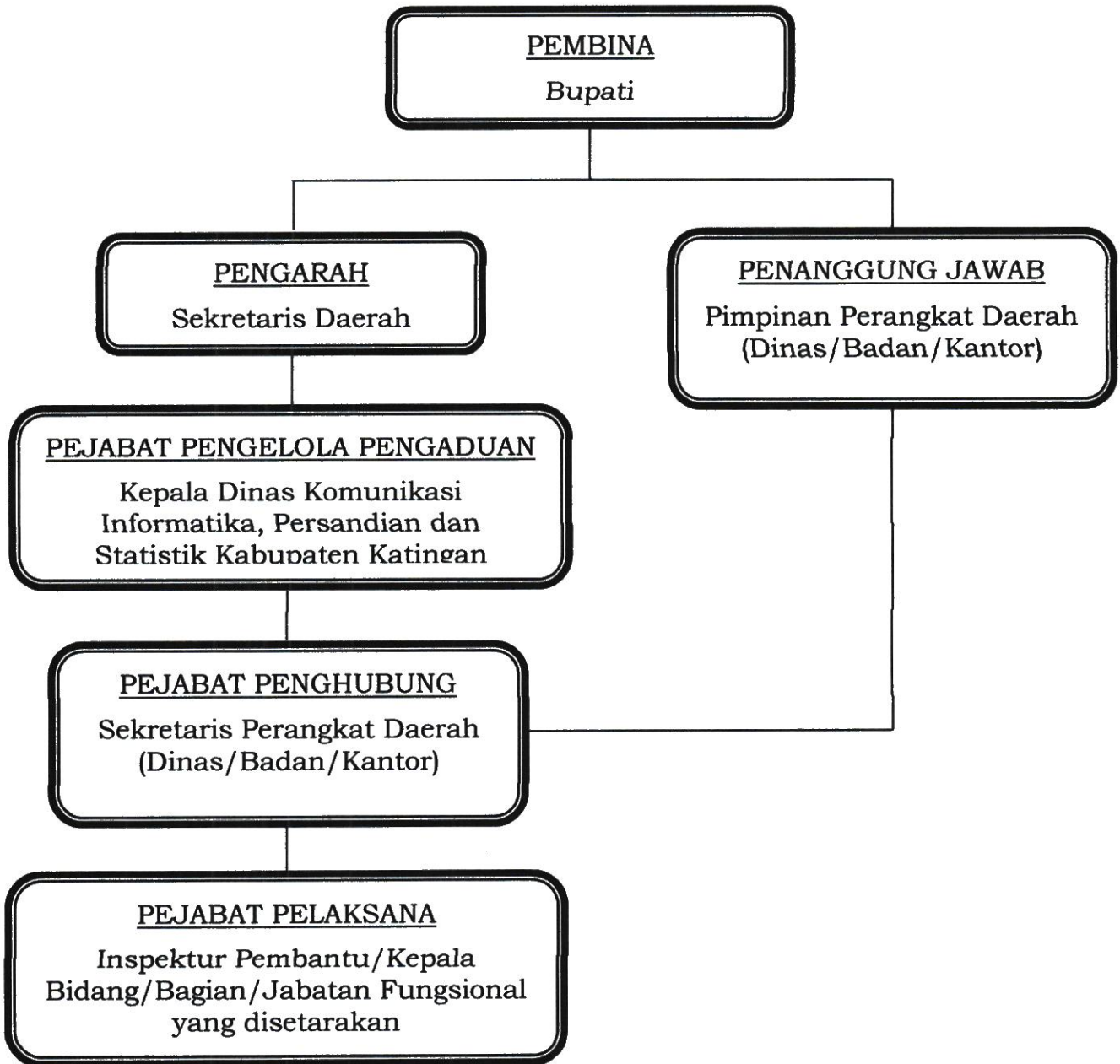
- BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS**  
**BAB II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS**
- A. UMUM**
    - 1. Dasar Pemeriksaan Khusus
    - 2. Waktu Pemeriksaan Khusus
    - 3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus
      - a. Penanggung Jawab
      - b. Supervisor/Pengendali Teknis
      - c. Ketua Tim
      - d. Anggota Tim
    - 4. Narasumber
    - 5. Obyek Pemeriksaan Khusus
    - 6. Sumber Informasi
  - B. MATERI PENGADUAN**
  - C. FAKTA DAN DATA**
  - ANALISIS**
- BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**  
**BAB IV A. KESIMPULAN**  
**B. SARAN**

9

F. Alur Pengelolaan Pengaduan



G. Struktur Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan.



Pj. BUPATI KATINGAN,  
  
SUTOYO

