



BUPATI BLORA
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI BLORA
NOMOR 44 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI BLORA,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme;
- b. bahwa untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan serta adanya jaminan mutu hasil pengawasan, perlu disusun pedoman pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah selaku penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Tengah (Berita Negara tanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Djawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah 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);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Blora.
2. Bupati adalah Bupati Blora.
3. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Blora.
4. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Inspektur Daerah yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Inspektur Daerah Kabupaten Blora.
7. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
8. Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

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 ASN di lingkungan Pemerintah Daerah, Kepala Desa 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 Daerah selanjutnya disingkat APIP Pemerintah Daerah adalah Aparat Pengawas Internal Pemerintah Daerah Inspektorat Daerah Kabupaten Blora.
15. Aparat Pengawas Internal Pemerintah Provinsi selanjutnya disingkat APIP Pemerintah Provinsi adalah Aparat Pengawas Internal Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
16. Aparat Pengawas Internal Pemerintah Kementerian selanjutnya disingkat APIP Kementerian adalah aparat pengawas internal kementerian.
17. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di Daerah.
18. 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.

19. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
20. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kementerian, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
21. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
22. Hari adalah hari kerja.

BAB II

KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 2

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
 - a. pembina;
 - b. pengarah;
 - c. penanggung jawab;
 - d. pejabat pengelola Pengaduan;
 - e. pejabat penghubung; dan
 - f. pejabat pelaksana.
- (2) Struktur kelembagaan pengelola Pengaduan tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

- (1) Bupati berkedudukan sebagai pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan:
 - a. sekretaris daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. kepala Perangkat Daerah sebagai penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
 - c. kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - d. sekretaris Perangkat Daerah, sekretaris kecamatan, kepala bagian organisasi pada sekretariat daerah, dan kepala bagian umum pada sekretariat DPRD sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah sebagai pejabat pelaksana.

Pasal 4

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b bertanggung jawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 5

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf c bertanggung jawab kepada pengarah.

- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

Pasal 6

- (1) Pejabat pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf d bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. mengoordinasikan pejabat penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
 - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - d. mendistribusikan Pengaduan Penghubung yang berwenang;
 - e. melakukan pemantauan kepada kinerja pejabat Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
 - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - h. melakukan sosialisasi terkait Pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 7

- (1) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf e, bertanggung jawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:

- a. berkoordinasi dengan pejabat pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
- b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
- c. meneruskan Pengaduan kepada pejabat pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
- d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
- e. menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh unit kerja eselon 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 2 ayat (1) huruf f, bertanggung jawab kepada penanggung jawab.
- (2) Pejabat pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
 - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
 - d. memberikan informasi kepada pejabat penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 9

- (1) Kepala Perangkat Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.

- (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.
- (4) Kepala Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) akan dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis.

BAB III

MUATAN, SUMBER DAN JENIS PENGADUAN

Pasal 10

Pengaduan paling sedikit memuat informasi:

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

Pasal 11

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 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 Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah.
- (3) Pemerintahan Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (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;
 - d. kolusi;
 - e. nepotisme; dan
 - f. pelanggaran disiplin pegawai.

BAB IV

TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Tata Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 13

- (1) Pengaduan disampaikan secara:
 - a. langsung; dan/atau
 - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintahan Daerah meliputi:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. surat;
 - c. *website*;
 - d. surat elektronik;
 - e. faksimile;
 - f. *call center*;
 - g. *short message service*;
 - h. media sosial;

- i. *whistle blowing system*; dan
- j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Bagian Kedua

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 14

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri atas:

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

Bagian Ketiga

Penerimaan

Pasal 15

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh:
 - a. pejabat pengelola Pengaduan; dan/atau
 - b. pejabat penghubung.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. menerima dan mencatat Pengaduan; dan
 - b. menginput penerimaan Pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat

Verifikasi

Pasal 16

- (1) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing.

- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan cara:
 - 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.

Bagian Kelima

Tanggapan Awal

Pasal 17

- (1) Tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c dilaksanakan oleh pejabat pelaksana
- (2) Tanggapan awal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap Pengaduan yang telah diverifikasi berdasarkan *frequently asked question*.

- (3) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question*, petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan kepada pejabat penghubung.

Bagian Keenam

Distribusi

Pasal 18

- (1) Distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf d dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (2) Distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. untuk Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada pejabat penghubung pada Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya; dan
 - b. untuk Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada pejabat penghubung pada Inspektorat Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh pejabat penghubung bukan merupakan kewenangannya, pejabat penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Bagian Ketujuh

Tindak Lanjut

Paragraf 1

Umum

Pasal 19

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf e dilakukan berdasarkan jenis Pengaduan.

Paragraf 2

Tindak Lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan

Pasal 20

- (1) Tindak lanjut untuk jenis Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan 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:
 - a. penelaahan terhadap substansi Pengaduan; dan
 - b. 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) Setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pejabat penghubung dan/atau pejabat pelaksana 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 terhitung sejak tanggal diterimanya tanggapan pengaduan oleh pengadu.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Paragraf 3

Tindak Lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut untuk jenis Pengaduan Berkadar Pengawasan dilakukan oleh APIP Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya.

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

Pasal 22

- (1) Dalam melaksanakan Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) APIP Pemerintah Daerah dapat melibatkan Perangkat Daerah teknis/terkait di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
 - a. Pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Daerah-kecuali:
 1. Sekretaris Daerah; dan
 2. Inspektur Daerah;
 - b. kepala desa; dan
 - c. perangkat desa.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pegawai non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab pegawai non ASN.

Pasal 23

Dalam hal APIP Pemerintah Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (4), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Pemerintah Provinsi untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 24

- (1) Inspektur Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) menerbitkan disposisi atas Pengaduan kepada Inspektur Pembantu yang melaksanakan fungsi penyelesaian penanganan Pengaduan masyarakat melalui pejabat penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- (3) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.
- (4) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), paling sedikit memuat:
 - a. sumber Pengaduan;
 - b. materi Pengaduan;
 - c. analisis;
 - d. kesimpulan; dan
 - e. saran.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 25

Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) dilaporkan kepada Inspektur Daerah untuk mendapatkan petunjuk dan arahan berupa:

- a. koordinasi;
- b. pelimpahan;
- c. klarifikasi;
- d. pemeriksaan khusus; atau
- e. arsip.

Pasal 26

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

Pasal 27

- (1) APIP Pemerintah Daerah melakukan koordinasi dengan APH atas Pengaduan yang merupakan pelimpahan dari APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. permintaan informasi; dan
 - b. verifikasi.
- (3) Permintaan informasi sebagaimana pada ayat (2) huruf a merupakan permintaan data awal dari APH.
- (4) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.
- (5) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.

Pasal 28

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf b dari APIP Kementerian/APIP Pemerintah Provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati.
- (2) Inspektur Pembantu yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (4) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (3) tidak ditindaklanjuti, APIP Kementerian dan/atau APIP Pemerintah Provinsi mengambil alih penyelesaian Pengaduan.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 29

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 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, paling sedikit memuat:
 - a. ringkasan;
 - b. sumber Pengaduan;
 - c. data fakta;
 - d. analisa; dan
 - e. kesimpulan.

- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf e, memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi di hadapan Inspektur Daerah.
- (9) Format laporan hasil klarifikasi tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 30

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf d, merupakan pelaksanaan hasil atas:
 - a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;
 - c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Pemerintah Daerah; dan
 - d. pelimpahan dari APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. penyusunan berita acara meliputi:
 1. berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan; dan
 2. berita acara perhitungan bersama;
 - d. pelaporan.

Pasal 31

Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 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.

Pasal 32

Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf b dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/ Pernyataan atas materi Pengaduan.

Pasal 33

Penyusunan berita acara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf c dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.

Pasal 34

- (1) Dalam melaksanakan penyusunan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) huruf c angka 1, terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Pegawai ASN 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 yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 35

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan Pegawai ASN yang diperiksa.
- (2) Dalam hal Pegawai ASN 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) Pegawai ASN yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 36

Penyusunan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) huruf c angka 2, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.

Pasal 37

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf d memuat paling sedikit:
 - a. ringkasan;
 - b. sumber Pengaduan;
 - c. data fakta;
 - d. analisa;
 - e. kesimpulan; dan
 - f. rekomendasi.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan Inspektur Daerah.
- (3) Dalam melaksanakan ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (4) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.
- (5) Format laporan pemeriksaan khusus tercantum dalam Lampiran VII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 38

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2).

Pasal 39

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Pemerintah Daerah 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 ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 40

- (1) Kepala Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan dimaksud dalam Pasal 12 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) Kepala Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh APIP Pemerintah Daerah 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 hanya sebagian yang ditindaklanjuti, APIP Pemerintah Daerah dapat:
 - a. melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan pimpinan untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau Daerah; dan/atau
 - b. mengenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

- (1) APIP Pemerintah Daerah melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4).
- (2) Sekretaris Inspektorat Daerah memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 42

- (1) APIP Pemerintah Daerah dalam melakukan pemeriksaan khusus dapat terlebih dahulu berkonsultasi dengan APIP Kementerian dan APIP Pemerintah Provinsi.
- (2) Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk mengetahui pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan oleh APIP Pemerintah Daerah dan/atau APH.
- (3) APIP Pemerintah Daerah melaporkan kepada APIP Kementerian dan/atau APIP Pemerintah Provinsi atas perkembangan penanganan pemeriksaan khusus yang dilaksanakan oleh APIP Pemerintah Daerah dan/atau APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 43

- (1) Dalam hal berdasarkan hasil pemeriksaan APIP Pemerintah Daerah ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP Pemerintah Daerah dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Penyerahan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan setelah obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) Hari untuk menyelesaikan tindak lanjut hasil pemeriksaan sesuai rekomendasi APIP Pemerintah Daerah.
- (3) Apabila dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP Pemerintah Daerah atas petunjuk tertulis Bupati dapat melimpahkan kepada APH.

- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP Pemerintah Daerah 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 44

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP Pemerintah Daerah kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Pemerintah Daerah kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Pemerintah Daerah dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

Pasal 45

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (5) dituangkan dalam berita acara.

- (2) Dalam hal berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani APIP Pemerintah Daerah.
- (3) Dalam hal 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 46

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (3), Pasal 27 ayat (5) dan Pasal 45 bersifat:

- a. rahasia;
 - b. tidak boleh dibuka kepada publik; dan
 - c. tidak boleh diberikan kepada publik;
- kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 47

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

Pasal 48

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

Bagian Kedelapan

Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 49

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

BAB V
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 50

- (1) Pejabat pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.
- (2) Pejabat penghubung di lingkungan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana di unit kerja Perangkat Daerah.

Pasal 51

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. rapat koordinasi; dan/atau
 - b. 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 VI
PELAPORAN

Pasal 52

Pejabat Pengelola Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah melalui pejabat penghubung.

Pasal 53

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

Pasal 54

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 dan Pasal 53 dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal memuat:
 - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
 - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 55

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Dalam rangka pembinaan dan pengawasan Bupati dibantu oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan.
- (3) Bentuk pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan berupa fasilitasi, konsultasi, supervisi dan evaluasi.

BAB VIII
PENDANAAN

Pasal 56

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

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 57

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

Ditetapkan di Blora
pada tanggal 31 Desember 2024

BUPATI BLORA,

Cap Ttd.

ARIEF ROHMAN

Diundangkan di Blora
pada tanggal 31 Desember 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BLORA

Cap Ttd.

KOMANG GEDE IRAWADI

BERITA DAERAH KABUPATEN BLORA TAHUN 2024 NOMOR 44

Sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum Setda Kab. Blora,



Ditandatangani secara
elektronik oleh :

SLAMET SETIONO, SH, MM
NIP. 19770111 200501 1 006

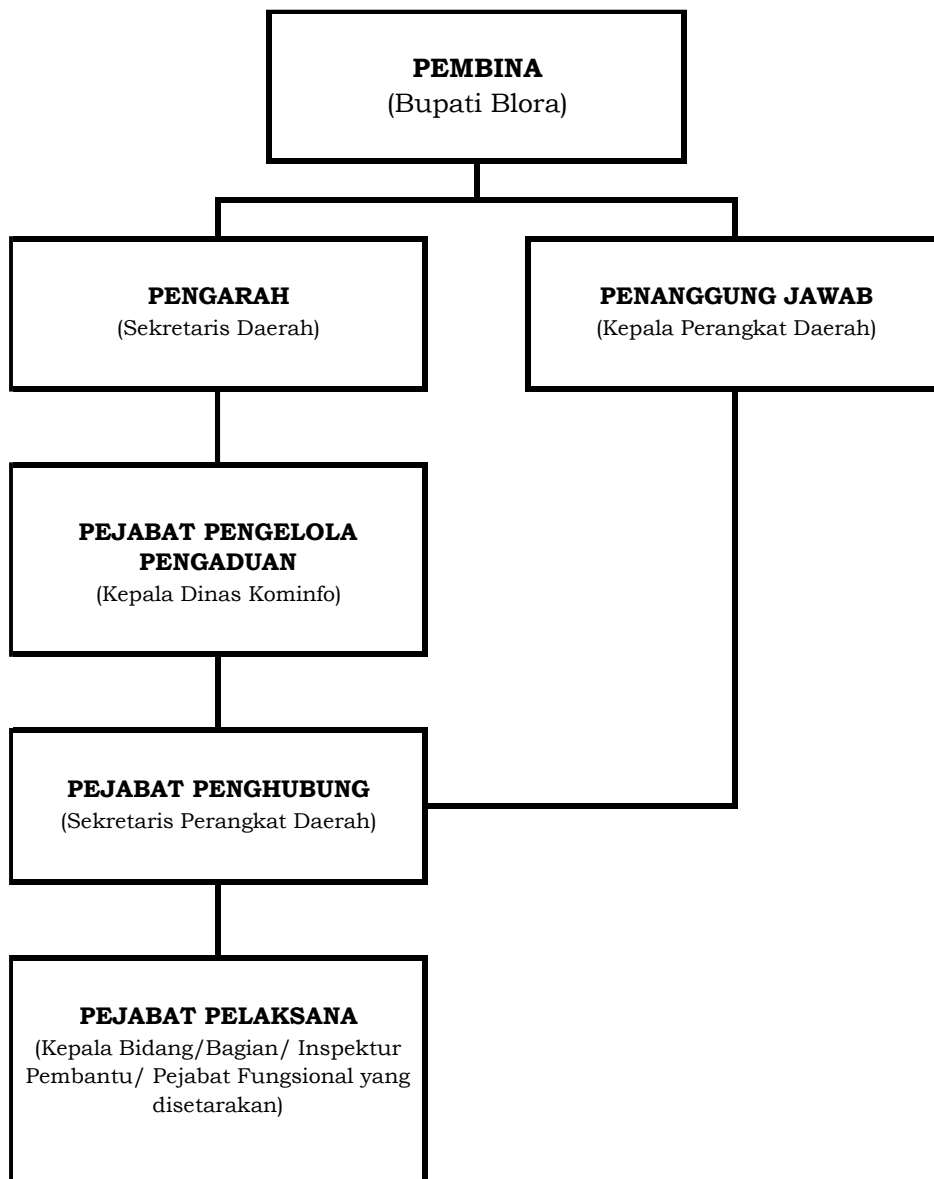
LAMPIRAN I

PERATURAN BUPATI BLORA
NOMOR 44 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN
PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH

STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH



BUPATI BLORA,

Cap Ttd.

ARIEF ROHMAN

LAMPIRAN II

PERATURAN BUPATI BLORA
NOMOR 44 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN
PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH

MEKANISME PENERIMAAN PENGADUAN

NO.	URAIAN KEGIATAN	PENGADU	PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN	KET
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 16			
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR!, dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum lengkap, Petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.			
4	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPORI melalui menu form laporan manual.			
5	Petugas menginformasikan nomor kode tracking hasil input Pengaduan melalui SPAN-LAPOR! kepada Pengadu.			

BUPATI BLORA,

Cap Ttd.

ARIEF ROHMAN

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI BLORA
NOMOR 44 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN
PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH

FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN



KOP NASKAH DINAS
PERANGKAT DAERAH

TELAAHAN STAF

Yth. :
Dari :
Tanggal :
Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Hal. :

Menindaklanjuti disposisi atas surat pengaduan dari Saudara
bersama ini disampaikan dengan hormat telaah staf sebagai berikut:

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

Demikian untuk menjadikan periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

Nama Jabatan,

NAMA (ditambah dengan gelar kalau ada)
Pangkat/Gol.

NIP.

BUPATI BLORA,
Cap Ttd.
ARIEF ROHMAN

LAMPIRAN IV
PERATURAN BUPATI BLORA
NOMOR 44 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN
PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH

FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

KOP Perangkat Daerah

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini.....tanggal.....bulan.....bertempat.....telah dilaksanakan rapat koordinasiyang dipimpindan dihadiri.....

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut :

1.
2.
3. dst

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati 32ersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanda Tangan (Peserta Hadir)

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

BUPATI BLORA,
Cap Ttd.
ARIEF ROHMAN

LAMPIRAN V
PERATURAN BUPATI BLORA
NOMOR 44 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH
MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN



KOP NASKAH DINAS
PERANGKAT DAERAH

Blora, tanggal, bulan, tahun

Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Hal :

Yth.
di
.....

Menindaklanjuti surat ... Nomor ... perihal ..., berdasarkan Pasal ...
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
diatur bahwa.....

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, diminta Saudara agar
menindaklanjuti pengaduan dimaksud, sesuai dengan ketentuan Perundang-
undangan yang berlaku dan menyampaikan hasil tindak lanjutnya kepada
Inspektur Daerah paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak surat ini
diterima. Terlampir dokumen terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerja samanya diucapkan terima
kasih.

an. BUPATI BLORA
Inspektur Daerah,

NAMA *(ditambah dengan gelar kalau ada)*
Pangkat/Gol. Ruang
NIP.

TEMBUSAN:

1. Bupati Blora;
2. Inspektur Provinsi Jawa Tengah di Semarang.

BUPATI BLORA,
Cap Ttd.
ARIEF ROHMAN

LAMPIRAN VI
PERATURAN BUPATI BLORA
NOMOR 44 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN
PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH

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. Pengendali Mutu
	c. Supervisor/Dalnis
	d. Ketua Tim
	e. Anggota Tim
	4. Nara sumber
	5. Obyek Klarifikasi
	6. Sumber Informasi
	B. MATERI PENGADUAN
	C. FAKTA DAN DATA
BAB III	ANALISIS
BAB IV	KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke Pemeriksaan khusus)
	Dibuat di
	pada tanggal
	Nama Jabatan
	NAMA
	Pangkat/Golongan
	NIP.

BUPATI BLORA,
Cap Ttd.
ARIEF ROHMAN

LAMPIRAN VII

PERATURAN BUPATI BLORA
NOMOR 44 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN
PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH

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. Pengendali Mutu
	c. Supervisor/Dalnis
	d. Ketua Tim
	e. Anggota Tim
	4. Nara sumber
	5. Obyek Pemeriksaan Khusus
	6. Sumber Informasi
	B. MATERI PENGADUAN
	C. FAKTA DAN DATA
BAB III	ANALISIS
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN
	A. KESIMPULAN
	B. SARAN

BUPATI BLORA,

Cap Ttd.

ARIEF ROHMAN

LAMPIRAN VIII

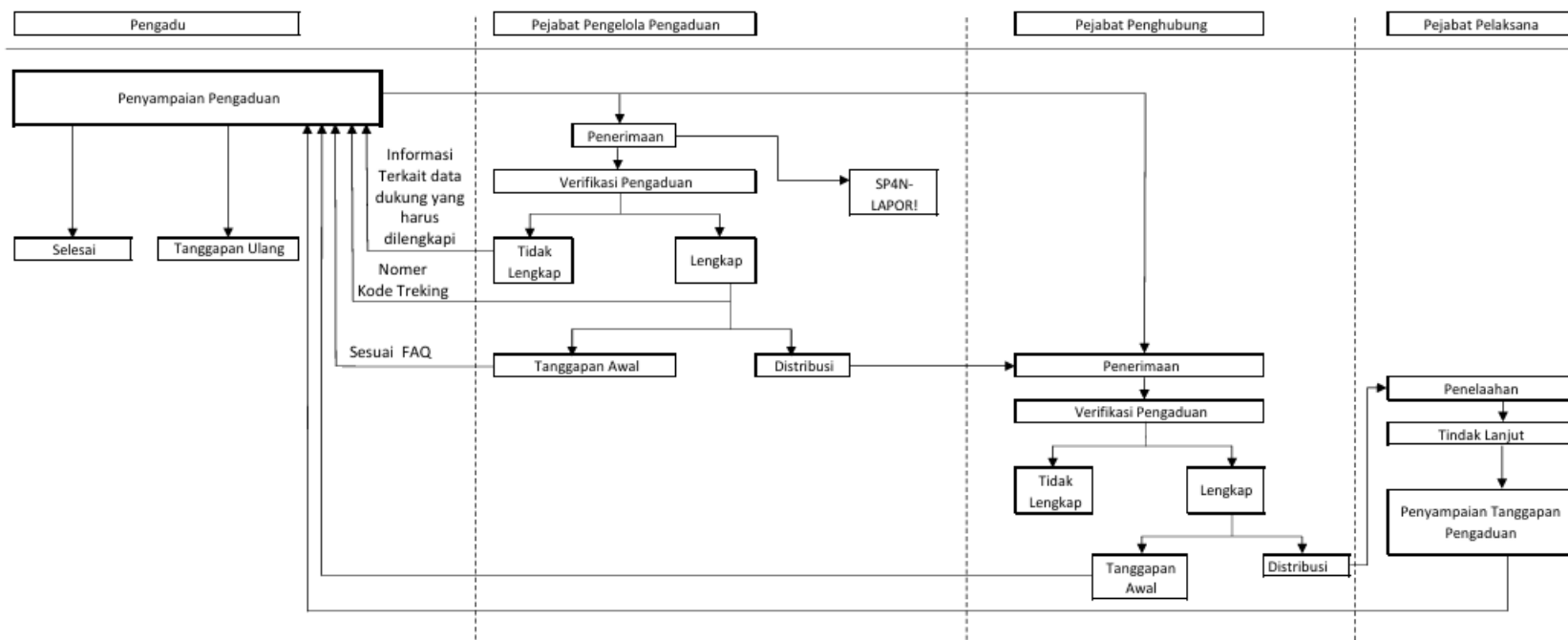
PERATURAN BUPATI BLORA

NOMOR 44 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



BUPATI BLORA,
Cap Ttd.
ARIEF ROHMAN

