



**BUPATI BUNGO**  
**PROVINSI JAMBI**

**PERATURAN BUPATI BUNGO**  
**NOMOR 35 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN**  
**PEMERINTAH KABUPATEN BUNGO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI BUNGO,**

- Menimbang** : a. bahwa Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam bentuk pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, dan agar Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menjamin mutu serta hasil, maka perlu disusun Pedoman Pengelolaan Pengaduan masyarakat untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.
- Mengingat** : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun Bangko dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);
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 diubah beberapa kali 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 6865);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang PD (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor

- 114) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang PD (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman 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);
  10. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan PD (Lembaran Daerah Kabupaten Bungo Tahun 2016 Nomor 5) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan PD (Lembaran Daerah Kabupaten Bungo Tahun 2022 Nomor 6);

**MEMUTUSKAN:**

menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUNGO

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bungo.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bungo.
3. Bupati adalah Bupati Bungo.
4. Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Bungo.
5. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kabupaten Bungo.
6. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Masyarakat adalah orang perseorangan warga negara Indonesia, kelompok masyarakat, dan/atau Organisasi Kemasyarakatan.
8. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
9. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.

10. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.
11. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Bupati, Wakil Bupati, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah dan perangkat dusun.
12. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
13. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Bungo.
14. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan 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.
15. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
16. 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.
17. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
18. 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.
19. 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.
20. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.

21. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan PD pada Pemerintah Kabupaten Bungo yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
22. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan PD pada Pemerintah Kabupaten Bungo yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
23. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan;
24. *Frequently asked questions* selanjutnya disingkat FAQ adalah halaman web atau dokumen yang mengumpulkan pertanyaan yang sering ditanyakan dan menyediakan jawaban atau solusi untuk pertanyaan tersebut;
25. Hari adalah hari kerja.

#### Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:
  - a. menyelesaikan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
  - b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - c. meningkatkan koordinasi antara lembaga/instansi dalam menyelesaikan Pengaduan Masyarakat; dan
  - d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan turut serta bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan Masyarakat.

#### Pasal 3

Ruang Lingkup Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi:

- a. Kelembagaan Pengelola Pengaduan;
- b. Cara Penyampaian Pengaduan, Jenis, dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
- c. Pemantauan dan Evaluasi;
- d. Pelaporan;
- e. Pembinaan dan Pengawasan;
- f. Pelindungan Terhadap Pelapor;
- g. Hak dan Kewajiban;
- h. Pendanaan.

### BAB II

## KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

### Bagian Kesatu

#### Umum

#### Pasal 4

Kelembagaan pengelola Pengaduan terdiri atas:

- a. Pembina;
- b. Pengarah;
- c. Penanggung jawab;

- d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- e. Pejabat Penghubung; dan
- f. Pejabat Pelaksana.

Bagian Kedua  
Pembina

Pasal 5

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

Bagian Ketiga  
Pengarah

Pasal 6

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 PD untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Bagian Keempat  
Penanggung jawab

Pasal 7

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c bertanggung jawab kepada pengarah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan PD; dan
  - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan PD.

Bagian Kelima  
Pejabat Pengelola Pengaduan

Pasal 8

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah.

- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
  - menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
  - melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
  - menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
  - melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

Bagian Keenam  
Pejabat Penghubung

Pasal 9

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e, bertanggung jawab kepada penanggung jawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
  - menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
  - memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
  - menyusun FAQ substansi Pengaduan dari seluruh Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah;
  - menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan FAQ;
  - memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Bagian Ketujuh  
Pejabat Pelaksana

Pasal 10

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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.

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

#### Bagian Kesatu Cara Penyampaian Pengaduan

##### Pasal 11

- (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 Pemerintah Daerah sebagai berikut:
  - 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!.

##### Pasal 12

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, 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 13

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, bersumber dari:
  - a. perseorangan;
  - b. kelompok masyarakat; dan
  - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Provinsi.

- (3) Pemerintah Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 14

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

#### Bagian Kedua Jenis Pengaduan

#### Pasal 15

- (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 16

- Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:
- a. penerimaan;
  - b. verifikasi;
  - c. tanggapan awal;
  - d. distribusi; dan
  - e. tindak lanjut.

#### Pasal 17

- (1) Penerimaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 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 tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 18

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12;
  - 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 19

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf c berdasarkan FAQ.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam FAQ petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

#### Pasal 20

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1).
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di PD terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Inspektorat 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 21

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf e dilakukan berdasarkan:

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

#### Pasal 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada PD 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.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

#### Pasal 23

- (1) Tindak Lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf b dilakukan oleh Inspektorat sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan kepada Inspektur.
- (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 24

- (1) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) dengan terlapor meliputi:
  - a. aparatur sipil negara Pemerintah Daerah kabupaten kecuali sekretaris daerah dan inspektur;

- b. kepala desa/rio; dan
- c. perangkat desa/dusun.
- (2) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab pegawai non aparatur sipil negara.

#### Pasal 25

Dalam hal Inspektorat tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

#### Pasal 26

- (1) Inspektur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja di inspektorat yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu Inspektur Pembantu Khusus.

#### Pasal 27

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
  - a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
  - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
  - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan 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 untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
  - a. koordinasi;
  - b. pelimpahan;
  - c. klarifikasi;
  - d. pemeriksaan khusus; atau
  - e. arsip.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 28

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.

- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.
- (5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan Inspektur.

#### Pasal 33

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 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 Inspektorat; dan
  - d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian/Pemerintah Daerah/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 34

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 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 33 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 33 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 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 33 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.

- 33, dan Pasal 34 dilaporkan kepada Bupati sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut 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 tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
  - (4) Hasil pelaksanaan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

#### Pasal 40

- (1) Kepala PD wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus Inspektorat.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus Inspektorat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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 PD 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 Inspektorat 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 41

- (1) Inspektorat 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 30 ayat (2).
- (2) Subbagian Evaluasi dan Pelaporan Inspektorat memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 42

- (1) Hasil pemeriksaan Inspektorat apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, Inspektorat 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, Inspektorat atas petunjuk tertulis dari Bupati dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Inspektorat 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 43

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari Inspektorat kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh Inspektorat kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan Inspektorat dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

#### Pasal 44

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dituangkan dalam berita acara.
- (2) Apabila berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani Inspektorat.
- (3) Apabila 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 45

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, Pasal 43 dan Pasal 44 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali

ada ketentuan lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

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

Pasal 47

Ketentuan lebih lanjut 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 48

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

BAB IV

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 49

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

Pasal 50

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), meliputi:
  - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
  - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB V

PELAPORAN

Pasal 51

Pejabat Pengelola Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di

lingkungan Pemerintah Daerah kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 52

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

Pasal 53

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 dan Pasal 52 dilakukan paling sedikit setiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematis laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
  - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 54

Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB VII

PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Bagian Kesatu

Komitmen dalam Pemberian Perlindungan

Pasal 55

- (1) Perlindungan Pelapor wajib dilakukan oleh Bupati, Kepala PD, Camat dan Pejabat Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Perlindungan Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit berupa jaminan kerahasiaan identitas dan materi Pelaporan Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal pelapor berasal dari masyarakat, Bupati, Kepala PD, Camat dan Pejabat Pengelola Pengaduan wajib menjamin Pelaporan pengaduan dimaksud tidak mempengaruhi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat.
- (4) Bupati melalui Kepala PD, Camat dan Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan pemahaman mengenai Perlindungan pelapor kepada seluruh Pegawai di lingkungannya.
- (5) Bupati, Kepala PD, dan Camat dilarang menerbitkan kebijakan kepegawaian dan/atau kebijakan lain yang merupakan bentuk Tindakan Balasan kepada Pelapor.

Bagian Kedua  
Syarat dan Bentuk Pemberian Perlindungan Pelapor  
terhadap Tindakan Balasan

Pasal 56

- (1) Dalam hal terdapat tindakan balasan, perlindungan pelapor diberikan dengan mempertimbangkan:
  - a. tingkat ancaman yang membahayakan pelapor dan upaya nyata tindakan balasan;
  - b. pelaporan pengaduan disampaikan melalui saluran pelaporan dan/atau disampaikan langsung kepada pengelola;
  - c. rekam jejak pelanggaran yang pernah dilakukan;
  - d. tingkat keandalan informasi yang disampaikan dalam mendukung proses pembuktian pengaduan;
  - e. tidak menjadi bagian dari pihak yang dilaporkan; dan
  - f. pelapor tidak kehilangan hak perlindungan.
- (2) Tingkat ancaman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
  - a. tingkat ringan, berupa intimidasi secara tidak langsung;
  - b. tingkat sedang, berupa intimidasi secara langsung, teror, laporan balik oleh pihak terlapor, dan/atau pemaksaan fisik; dan/atau
  - c. tingkat berat, berupa ancaman fisik yang membahayakan jiwa dan/atau harta.
- (3) dalam hal pelapor merupakan Aparatur Sipil Negara, perlindungan pelapor meliputi:
  - a. jaminan kerahasiaan identitas dan materi laporan;
  - b. bantuan aspek kepegawaian.
- (4) dalam hal pelapor merupakan masyarakat, perlindungan pelapor meliputi:
  - a. jaminan kerahasiaan identitas dan materi laporan; dan
  - b. jaminan pelaporan pengaduan tidak mempengaruhi layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 57

- (1) Bantuan aspek kepegawaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (3) huruf b berupa:
  - a. pelaksanaan mutasi segera dari kantor yang dilaporkan; dan/ atau
  - b. pemulihan hak-hak kepegawaian atas tindakan kesewenang-wenangan sebagai tindakan balasan atas pelaporan pengaduan dengan memperhatikan formasi, kompetensi, dan kualifikasi yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bantuan aspek kepegawaian diberikan oleh unit yang menangani kepegawaian di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 58

- Dalam hal Pelapor memerlukan perlindungan fisik, Inspektorat dapat meminta bantuan kepada:
- a. Lembaga yang berwenang melakukan perlindungan terhadap saksi dan korban; dan/atau
  - b. Aparat penegak hukum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga  
Tata Cara Pemberian Perlindungan Pelapor

Pasal 59

- (1) Dalam hal Pelapor mendapatkan tindakan balasan, pelapor dapat menyampaikan laporan adanya tindakan balasan kepada Inspektur.
- (2) Laporan tindakan balasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan menyampaikan:
  - a. kronologi peristiwa tindakan balasan yang dialami pelapor;
  - b. lampiran bukti-bukti yang mendukung adanya tindakan balasan; dan
  - c. usulan bentuk perlindungan yang dibutuhkan oleh pelapor.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) setelah diterima oleh Inspektur, Inspektur menugaskan Subbagian Evaluasi dan Pelaporan melakukan analisis paling sedikit meliputi:
  - a. identifikasi terhadap Pelapor;
  - b. kronologi peristiwa Tindakan Balasan yang dialami Pelapor;
  - c. verifikasi bukti yang disampaikan Pelapor;
  - d. inventarisasi kebutuhan Perlindungan Pelapor; dan
  - e. pernyataan lengkap atau tidak lengkap.
- (4) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lama 3 (tiga) Hari sejak penugasan diterima oleh Subbagian Evaluasi dan Pelaporan.

Pasal 60

Inspektur menugaskan kepada Inspektur Pembantu Khusus melakukan pemeriksaan atas hasil analisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari sesuai dengan ketentuan.

Pasal 61

- (1) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 dituangkan dalam laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan.
- (2) Laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disusun paling sedikit memuat:
  - a. uraian hasil pemeriksaan;
  - b. kesimpulan; dan
  - c. rekomendasi.
- (3) Uraian hasil pemeriksaan untuk Tindakan Balasan tidak terbukti paling sedikit memuat:
  - a. dugaan upaya tindakan balasan;
  - b. ringkasan hasil pemeriksaan; dan
  - c. pernyataan tidak terbukti adanya tindakan balasan.
- (4) Uraian hasil pemeriksaan untuk Tindakan Balasan terbukti paling sedikit memuat:
  - a. identitas pelaku tindakan balasan;
  - b. bentuk tindakan balasan;
  - c. bentuk perlindungan pelapor; dan
  - d. sanksi yang dapat dijatuhkan pada pelaku tindakan balasan.

Pasal 62

- (1) Laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 ayat (1) dengan hasil

- pemeriksaan tindakan balasan tidak terbukti, disampaikan oleh Inspektur kepada Pelapor.
- (2) Laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 ayat (1) dengan hasil pemeriksaan Tindakan Balasan terbukti, disampaikan oleh Inspektur kepada Bupati.

## BAB VIII HAK DAN KEWAJIBAN

### Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Pelapor

#### Pasal 63

Setiap Pelapor berhak:

- a. mendapatkan nomor register pelaporan pengaduan;
- b. memperoleh informasi terkait tindak lanjut pelaporan pengaduan yang disampaikan; dan
- c. mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 64

(1) Setiap Pelapor wajib:

- a. menyampaikan informasi pengaduan dan telapor sesuai dengan fakta yang diketahuinya dalam materi pelaporan pengaduan; dan
  - b. merahasiakan pelaporan pengaduan kecuali kepada pejabat pengelola pengaduan.
- (2) Dalam hal Pelapor melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Pelapor tidak memperoleh hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 huruf c.

#### Pasal 65

- (1) Setiap Aparatur Sipil Negara wajib melaporkan dugaan Pengaduan yang diketahuinya melalui Saluran Pelaporan sesuai ketentuan yang berlaku.
- (2) Masyarakat dapat melaporkan dugaan Pengaduan yang diketahuinya melalui Saluran Pelaporan.

### Bagian Kedua Hak dan Kewajiban Pejabat Pengelola Pengaduan

#### Pasal 66

Setiap Pengelola berhak:

- a. mendapatkan perlindungan hukum sepanjang telah melaksanakan Pengelolaan Pelaporan Pengaduan dengan iktikad baik;
- b. mendapatkan pengembangan kompetensi di bidang tindak lanjut Pelaporan Pengaduan;
- c. mendapatkan akses terhadap data yang dimiliki Pemerintah Daerah dalam rangka pelaksanaan Pengelolaan Pelaporan Pengaduan; dan/ atau
- d. mendapatkan sarana dan prasarana dalam rangka pelaksanaan Pengelolaan Pelaporan Pengaduan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 67

Setiap Pengelola wajib:

- a. menerima dan menindaklanjuti Pelaporan Pengaduan;
- b. menjaga kerahasiaan seluruh informasi terkait Pelaporan Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memberikan perlindungan terhadap identitas Pelapor;
- d. menghindari benturan kepentingan;
- e. memberikan informasi tindak lanjut Pelaporan Pengaduan kepada Pelapor;
- f. membuat laporan Pengelolaan Pelaporan Pengaduan; dan
- g. menandatangani pakta integritas pada saat ditunjuk sebagai Pengelola.

BAB IX  
PENDANAAN

Pasal 68

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Bungo sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 69

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bungo  
pada tanggal 13 - 11 - 2024

TELAH DI TELITI KEBENARANNYA	
IRBANWIL TGL <i>[Signature]</i> ZUHDI, SE NIP	INSPEKTUR TGL <i>[Signature]</i> HJ. SURYANA NIP

SEKDA KAB. BUNGO <i>[Signature]</i> Dr. MURSIDI, M.M.
---

**BUPATI BUNGO,**  
*[Signature]*  
**MASHURI**

KABUPATEN BUNGO <i>[Signature]</i> M. SESSA W. W. ADRIANTO, S.P., M.S.
--

Diundangkan di Bungo  
Pada tanggal 13 - 11 - 2024

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BUNGO,**

*[Signature]*  
**MURSIDI**

PARAF TERANGKI	
ASISTEN SEKDA	<i>[Signature]</i>
KABAG HUKUM	
KALIS HUKUM	

BERITA DAERAH KABUPATEN BUNGO TAHUN 2024 NOMOR 35