



BUPATI GOWA
PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN BUPATI GOWA
NOMOR 25 TAHUN 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI GOWA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pelayanan pengaduan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka diperlukan adanya pedoman pengelolaan pelayanan pengaduan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa;
 - b. bahwa guna mendorong dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Penyelenggara, diperlukan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. bahwa sesuai Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 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 6856);

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (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 6856);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
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 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Gowa Tahun 2015 Nomor 3);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Gowa.
2. 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.
3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Gowa.
4. Kementerian adalah Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gowa yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
6. Bupati adalah Bupati Gowa.
7. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Gowa.
8. Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa.
9. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
10. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha milik Pemerintah Daerah.
11. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah instansi pemerintah Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi pokok melakukan pengawasan yang beranggotakan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Kabupaten Gowa dan unit pengawasan intern pada badan hukum pemerintah lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

12. 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.
13. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah ASN pada Pemerintah Kabupaten Gowa.
14. Fasilitator pengelola pengaduan masyarakat selanjutnya disebut Sahabat LAPOR! adalah warga yang berasal dari setiap kecamatan, kelurahan dan desa di Kabupaten Gowa yang ditunjuk langsung oleh masing-masing Camat, Lurah dan Kepala Desa yang bertugas untuk memfasilitasi, sosialisasi dan edukasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, laporan dan aspirasi melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).
15. 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.
16. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
17. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
18. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
19. 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.
20. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah.
21. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.

22. 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.
23. 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.
24. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
25. Pejabat Penghubung adalah Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
26. Pejabat Pelaksana adalah Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
27. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud Peraturan ini yakni sebagai pedoman bagi Pemerintah Daerah dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Daerah.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan:

- a. memastikan bahwa seluruh pengaduan yang diterima terkait pelayanan publik dapat dikelola dan ditindaklanjuti secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Daerah;

- b. menyediakan prosedur dan mekanisme yang jelas dan transparan bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan terkait pelayanan publik, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap Pemerintah Daerah;
- c. mengatur waktu dan prosedur penanganan pengaduan agar setiap pengaduan ditangani secara adil, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pelapor;
- d. menyediakan panduan dan pelatihan bagi aparatur Pemerintah Daerah tentang cara yang tepat dalam mengelola dan menangani pengaduan masyarakat untuk memastikan penanganan pengaduan dilakukan dengan profesional dan berorientasi pada solusi;
- e. mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengawasan dan evaluasi pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan, sehingga masyarakat dapat berperan serta dalam meningkatkan mutu pelayanan publik; dan
- f. memfasilitasi proses evaluasi berkala terhadap pengelolaan pengaduan untuk memastikan adanya perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik serta penyesuaian terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. perilaku pelaksana penyelenggaraan pengelolaan pelayanan pengaduan publik;
- b. pelaksana pengelolaan pelayanan pengaduan publik;
- c. cara penyampaian pengaduan, jenis, dan mekanisme pengelolaan pengaduan;
- d. pemantauan dan evaluasi;
- e. pelaporan;
- f. pembinaan dan pengawasan; dan
- g. pendanaan.

BAB IV
PERILAKU PELAKSANA PENYELENGGARAAN
PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK

Pasal 5

Perilaku pelaksana dalam menyelenggarakan Pengelolaan pelayanan pengaduan publik meliputi:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan
- i. integritas institusi penyelenggara;
- j. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- k. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- l. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik;
- m. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi informasi serta proaktif dalam kepentingan masyarakat;
- n. tidak menyalahgunakan informasi dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- o. sesuai dengan kepantasan; dan
- p. tidak menyimpang dari prosedur.

BAB V
PELAKSANA PENGELOLAAN PELAYANAN
PENGADUAN PUBLIK

Pasal 6

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
 - a. pembina;
 - b. pengarah;
 - c. penanggungjawab;
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - e. Pejabat Penghubung;
 - f. Pejabat Pelaksana; dan
 - g. Sahabat LAPOR!.
- (2) Bupati sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas

Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan:
- a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. Pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggungjawab 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 Kepala Bagian Organisasi pada sekretariat daerah sebagai Pejabat Penghubung;
 - e. Kepala Bidang/Bagian/Inspektur Pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan Bagian pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.
 - f. Sahabat LAPOR! pada lingkungan pemerintah kecamatan, kelurahan dan desa.

Pasal 7

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b bertanggungjawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelola 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 8

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c bertanggungjawab kepada pengarah.
- (2) Penanggungjawab 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 9

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf d di lingkungan Pemerintah

- Daerah, bertanggungjawab 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 LAPOR!;
 - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
 - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat dengan mengikutsertakan Sahabat LAPOR!.

Pasal 10

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf e, bertanggungjawab 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 11

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf f, bertanggungjawab kepada penanggungjawab.
- (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 12

- (1) Sahabat LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf g, bertanggungjawab kepada Pejabat Pengelola Pengaduan.
- (2) Sahabat LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. membantu sosialisasi dan mengedukasi masyarakat terkait aplikasi SP4N-LAPOR!;
 - b. menerima aduan, laporan dan aspirasi dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kecamatan, kelurahan dan desa masing-masing;
 - c. meneruskan aduan, laporan dan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!;
 - d. memonitor kemajuan penyelesaian aduan, laporan dan aspirasi masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR!;
 - e. menyampaikan respon atau tindak lanjut dari Perangkat Daerah terhadap pengaduan, laporan dan aspirasi masyarakat dari Perangkat Daerah terkait kepada pengadu; dan
 - f. melaporkan dan mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat di kecamatan, kelurahan dan desa kepada Pejabat Pengelola Pengaduan.

BAB VI
CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 13

- (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 yakni:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. surat;
 - c. *website*;
 - d. surat elektronik;
 - e. *short message service*;
 - f. media sosial;
 - g. *whistle blowing system*; dan
 - h. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 14

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, paling rendah 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 15

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan/atau
 - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintahan Daerah.

Pasal 16

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

Bagian Kedua Jenis Pengaduan

Pasal 17

- (1) Jenis Pengaduan terdiri dari:
 - a. pengaduan tidak berkadar pengawasan; dan
 - b. pengaduan berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik;
 - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. saran perbaikan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin pegawai.

Bagian Ketiga Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 18

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

Pasal 19

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai format mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berpedoman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi;
 - 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 yang dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima pengaduan berupa:
 - a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
 - b. kode *tracking* Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (5) Dalam hal pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 21

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

Pasal 22

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikam Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 23

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

- a. pengaduan tidak berkadar pengawasan; dan
- b. pengaduan berkadar pengawasan

Pasal 24

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau 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 aplikasi SP4N-LAPOR!.

- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui aplikasi 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 25

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf b dilakukan oleh APIP sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan unit kerja APIP.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

Pasal 26

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) dapat melibatkan unit kerja Pemerintah Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
 - a. ASN Pemerintah Daerah kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur Daerah;
 - b. kepala desa; dan
 - c. Perangkat Daerah.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pegawai non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non ASN.
- (4) Dalam hal APIP Pemerintah Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Provinsi untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 27

- (1) Pimpinan unit kerja APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu inspektur pembantu Daerah yang menangani pengaduan sesuai kewenangan.

Pasal 28

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling rendah:
 - 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 ke tahap 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 Pimpinan APIP 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), berpedoman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 29

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 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 pimpinan APIP.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP melalui unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3), berpedoman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

- (1) Guna pengaduan pelimpahan dari APH, APIP melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. permintaan informasi; dan
 - b. verifikasi.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam berita acara.

Pasal 31

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

Pasal 32

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (4) huruf b dari APIP, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP 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 Pengaduan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai format mekanisme pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berpedoman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 33

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 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. 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. penertiban surat tugas.
- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana maksud 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 rendah 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 di hadapan pimpinan APIP Pemerintah Daerah.

Pasal 34

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelahaan 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 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 35

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 34 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 34 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 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 34 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf e, memuat paling rendah yakni:
 - a. ringkasan;
 - b. sumber Pengaduan;
 - c. data fakta;
 - d. analisa;
 - e. kesimpulan; dan
 - f. rekomendasi.

Pasal 36

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan APIP.
- (2) Ekspose sebagaimana yang 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.

Pasal 37

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) ASN yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab.
- (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 38

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan ASN yang diperiksa.
- (2) Dalam hal 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) ASN yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 39

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1).

Pasal 40

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (4), Pasal 30, Pasal 33, Pasal 34 dan Pasal 35 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 aplikasi 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 41

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Provinsi atau APIP.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Provinsi dan APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 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 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 Provinsi atau APIP 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 pimpinan.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

- (1) APIP Provinsi atau APIP melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3).

- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Provinsi atau APIP memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 43

- (1) APIP dalam melakukan pemeriksaan khusus, terlebih dahulu berkoordinasi dengan APIP Provinsi.
- (2) Dalam hal Pengaduan belum ditindaklanjuti APIP serta APH, APIP Provinsi melanjutkan penanganan Pengaduan.
- (3) Dalam hal hasil koordinasi APIP sudah ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (2), APIP melaporkan perkembangan penanganannya kepada APIP Provinsi.
- (4) Dalam hal hasil koordinasi telah ditindaklanjuti oleh APH, APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (2), melakukan koordinasi dengan APH untuk mengetahui perkembangan penanganannya.

Pasal 44

- (1) Hasil pemeriksaan APIP Provinsi atau APIP apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 tahun (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 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 Provinsi atau APIP 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 45

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP Provinsi atau APIP kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Provinsi atau APIP kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (2) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Provinsi atau APIP dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 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 Provinsi atau APIP Pemerintah Daerah.
- (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 47

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31, Pasal 44 dan Pasal 45 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 48

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

Pasal 49

Ketentuan lebih lanjut mengenai alur Pengelolaan Pengaduan dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 50

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

BAB IX

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 51

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

Pasal 52

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 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 rendah 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 X PELAPORAN

Pasal 53

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

Pasal 54

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 dilakukan paling rendah 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 rendah 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 XI PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 55

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

BAB XII PENDANAAN

Pasal 56

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

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 57

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Gowa Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Gowa Tahun 2019 Nomor 4), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 58

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sungguminasa
pada tanggal 26 Agustus 2024


BUPATI GOWA,
ADINAN PURICHTA ICHSAN YL

Diundangkan di Sungguminasa
pada tanggal 26 Agustus 2024

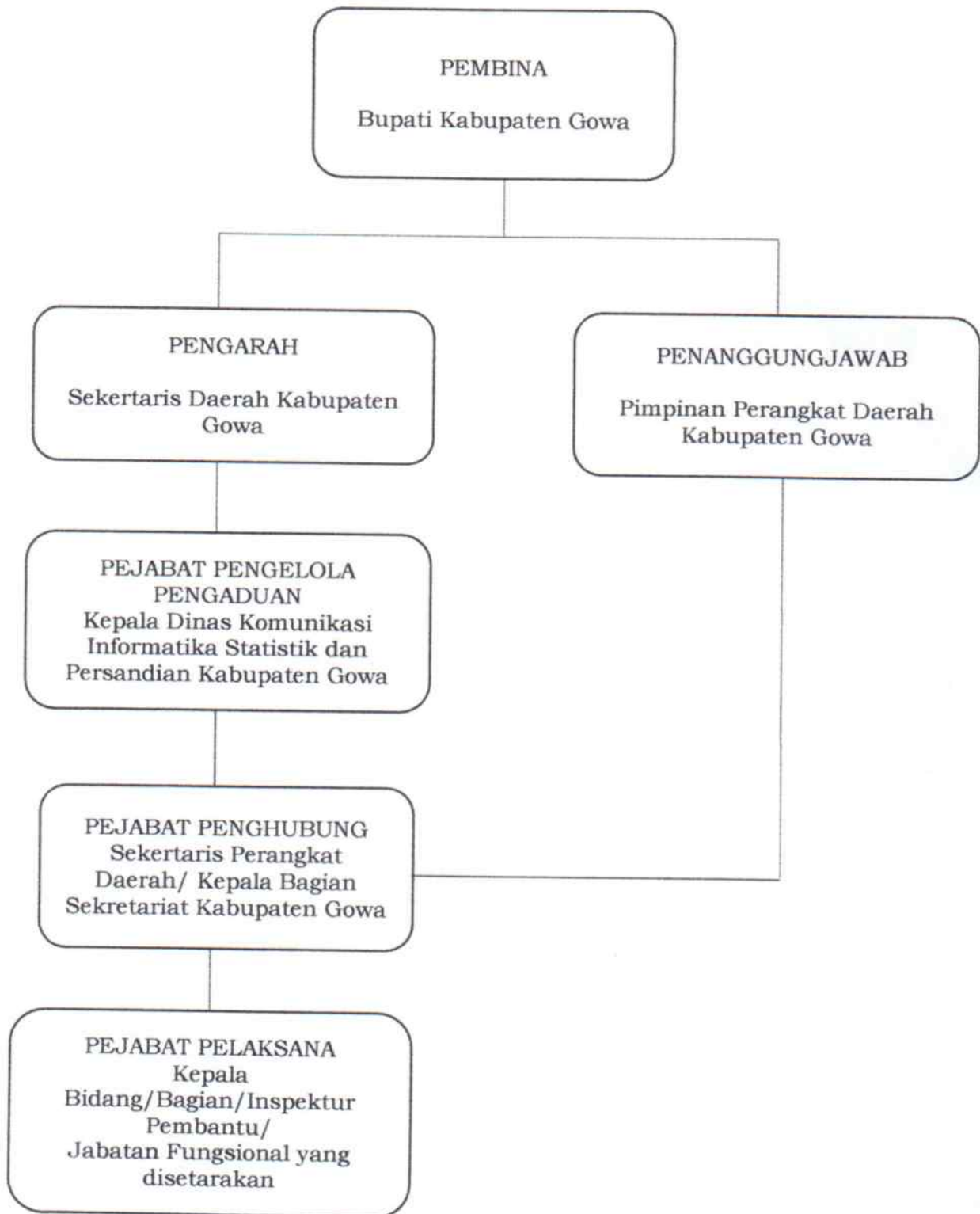


SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN GOWA,

ANDI AZIS

BERITA DAERAH KABUPATEN GOWA TAHUN 2024 NOMOR 25

STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH



ADNAN PURICHTA ICHSAN YL