



SALINAN

BUPATI MALUKU TENGGARA
PROVINSI MALUKU

PERATURAN BUPATI MALUKU TENGGARA
NOMOR 24 TAHUN 2025

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MALUKU TENGGARA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang adil, wajar, dan partisipatif serta meningkatkan mutu pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, perlu pengaturan mengenai pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
 - b. bahwa bahwa sebagai bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan penanganan pengaduan perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 59 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah, Pembinaan dan Pengawasan Pengelolaan Pengaduan di Pemerintah Daerah menjadi tanggung jawab Bupati;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 23 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah Swatantra

- Daerah Tingkat I Maluku (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 80) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1645);
3. 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);
 4. 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);
 5. 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 PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Maluku Tenggara.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Maluku Tenggara.
4. 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.

5. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
6. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
7. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
8. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah nonkementerian, inspektorat provinsi, dan inspektorat kabupaten/kota.
9. 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.
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. 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.
12. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
13. 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.
14. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab mengoordinasikan pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

15. Pejabat Penghubung adalah pejabat di lingkungan Perangkat Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
16. Pejabat Pelaksana adalah pejabat di lingkungan Perangkat Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
17. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai atau petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian pengelolaan Pengaduan.

BAB II KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 2

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Daerah terdiri atas:
 - a. pembina;
 - b. pengarah;
 - c. penanggung jawab;
 - d. pejabat pengelola pengaduan;
 - e. pejabat penghubung; dan
 - f. pejabat pelaksana.
- (2) Bupati sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. pimpinan Perangkat Daerah sebagai Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan di 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 dan kepala bagian pada sekretariat daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah, kepala bidang/ bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.
- (4) Struktur Kelembagaan Pengelola Pengaduan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

- (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; dan
 - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 4

- (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; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan.

Pasal 5

- (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;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
 - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan;
 - 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.

Pasal 6

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf e, bertanggung jawab kepada Penanggung Jawab.
- (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 daftar pertanyaan yang sering disampaikan (*frequently asked question*) substansi Pengaduan dari kepala bagian pada sekretariat daerah, kepala bidang/ bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan;
 - f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan daftar pertanyaan yang sering disampaikan (*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 7

- (1) Pejabat Pelaksana pada Perangkat Daerah 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.

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

Bagian Kesatu
Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 8

- (1) Pengaduan disampaikan secara:
 - a. langsung; dan/atau
 - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi pengaduan Pemerintahan Daerah yaitu:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. E Lapor Malra;
 - c. surat;
 - d. surat elektronik;
 - e. laman (*website*);
 - f. pusat pengaduan (*call center*);
 - g. layanan pesan singkat (*short message service*);
 - h. media social;
 - i. *whistle blowing system*; dan
 - j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 9

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, 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 10

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Provinsi.

Pasal 11

- (1) 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.

Bagian Kedua Jenis Pengaduan

Pasal 12

- (1) Jenis Pengaduan terdiri atas:
 - 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 13

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan terdiri atas:
 - a. penerimaan;
 - b. verifikasi;
 - c. tanggapan awal;
 - d. distribusi; dan
 - e. tindak lanjut.
- (2) Alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 14

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 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 lebih lanjut mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 15

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1);
 - 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 16

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud

dalam Pasal 13 huruf c berdasarkan daftar pertanyaan yang sering disampaikan (*frequently asked question*).

- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam daftar pertanyaan yang sering disampaikan (*frequently asked question*) petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 17

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Unit Kerja APIP 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 18

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf e dilakukan berdasarkan:

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

Pasal 19

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada 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 SP4NLAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4NLAPOR!, 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 20

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 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 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 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan yang dilakukan APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dapat melibatkan kementerian teknis/terkait, lembaga pemerintah non Kementerian, Perangkat Daerah, dan Pemerintah Daerah Provinsi.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
 - a. aparatur sipil negara Pemerintah Daerah kecuali sekretaris Daerah dan inspektur Daerah;
 - b. kepala Ohoi; dan
 - c. perangkat Ohoi.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh Penanggung Jawab pegawai non aparatur sipil

negara sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.

Pasal 22

Dalam hal APIP tidak memiliki kewenangan menindaklanjuti aduan atau tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 23

Pimpinan APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada inspektur pembantu khusus untuk melakukan penelaahan.

Pasal 24

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 Pimpinan APIP untuk mendapatkan petunjuk dan arahan berupa:
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. pemeriksaan khusus; atau
 - e. arsip.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 25

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4)

dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia.
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.

Pasal 26

- (1) Kepala Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana 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 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 27

- (1) APIP melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan tindak lanjut pelimpahan Pengaduan.
- (2) Pejabat Penghubung APIP memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 28

- (1) Apabila hasil pemeriksaan APIP ditemukan adanya unsur tindak pidana, dapat menyerahkan pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), objek 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 ditindak lanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP dapat melimpahkan kepada APH atas persetujuan pimpinan.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud ayat (3), APIP melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 29

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

Bagian Keempat

Perlindungan Pengaduan

Pasal 30

- (1) Pengelola Pengaduan wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Pengadu dan terlapor selama proses pemeriksaan Pengaduan.
- (2) Perlindungan bagi Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
 - a. menjaga kerahasiaan identitas Pengadu; dan
 - b. memberikan bantuan hukum jika Pengadu merupakan pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Dalam hal Pengadu merupakan ASN sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, atasan langsung yang bersangkutan dan Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kepegawaian wajib memberikan perlindungan atas hak-hak kepegawaian Pengadu.
- (4) Perlindungan bagi terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
 - a. memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil penelaahan, konfirmasi, klarifikasi, dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya dugaan penyelewengan yang dilakukan oleh terlapor; dan

- b. memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil penelahaan, konfirmasi, klarifikasi, dan pemeriksaan.
- (5) Dalam hal Pengaduan dilakukan proses hukum oleh APH, perlindungan terhadap Pengadu dan terlapor dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan saksi dan korban.

Bagian Kelima Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 31

- (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 IV PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 32

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

Pasal 33

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 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 34

- (1) Bupati melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan kepada Gubernur.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (3) Sistematis laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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.
- (4) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan dilingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 35

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Dalam melakukan Pembinaan dan Pengawasan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bupati mendelegasikan kepada Sekretaris Daerah.
- (3) Pembinaan teknis pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh perangkat daerah yang membidangi komunikasi dan informatika.
- (4) Pengawasan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Inspektorat.

BAB VII PENDANAAN

Pasal 36

- Pendanaan Pengelolaan Pengaduan bersumber dari:
- a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan/atau
 - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 37

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Langgur
pada tanggal 14 Juli 2025

BUPATI MALUKU TENGGARA,

ttd

MUHAMAD THAHER HANUBUN

Diundangkan di Langgur
pada tanggal 14 Juli 2025


PELAKSANA TUGAS SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MALUKU TENGGARA,

ttd

BERNARDUS RETTOB

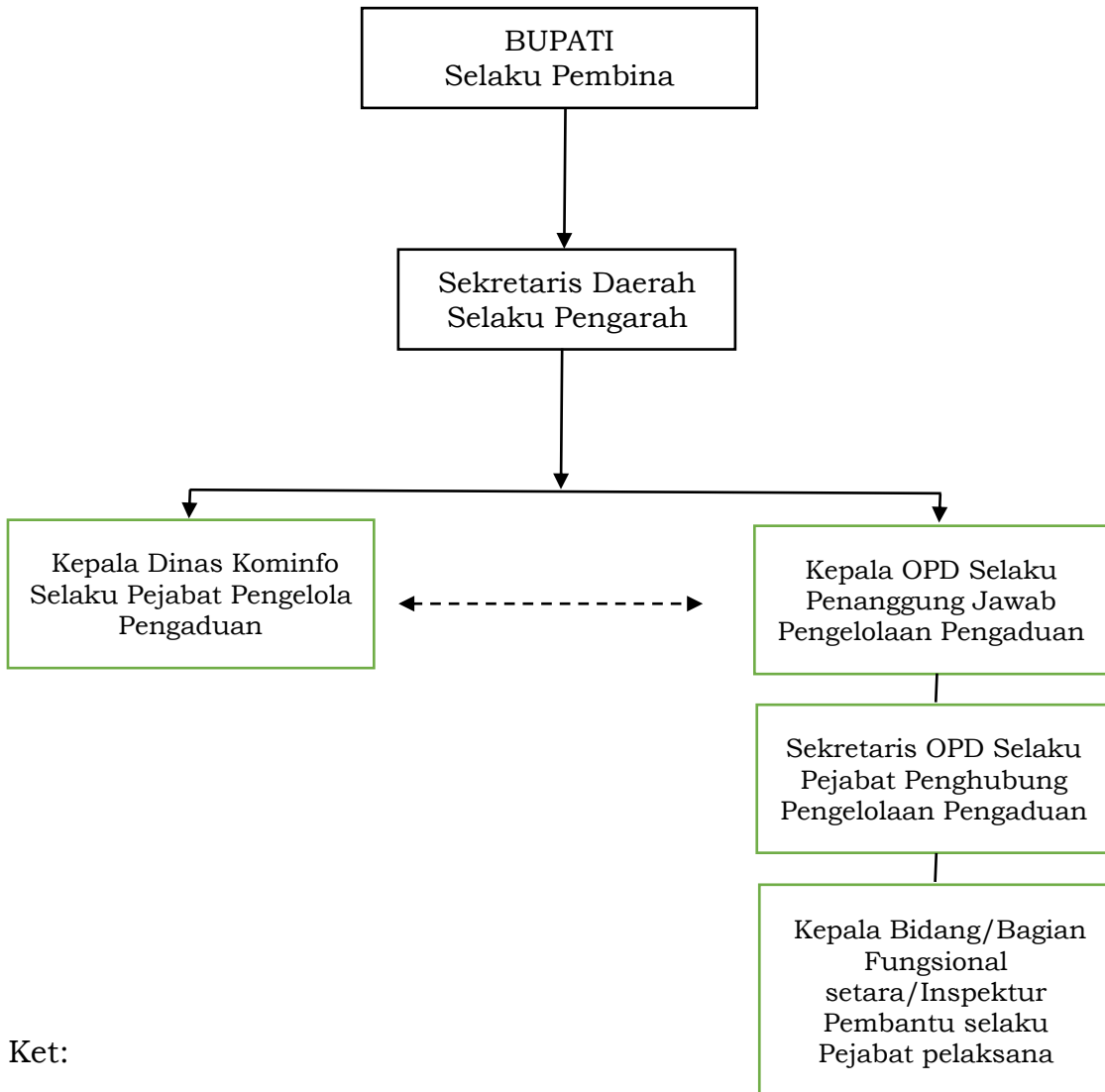
BERITA DAERAH KABUPATEN MALUKU TENGGARA TAHUN 2025
NOMOR 24

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BACIAN HUKUM,
EBBIE P. J. BUNGA, SH

The image shows an official circular stamp of the Regional Secretariat of Maluku Tenggara. The stamp contains the text "PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGGARA" at the top, "SEKRETARIAT DAERAH" in the middle, and "MALUKU TENGGARA" at the bottom. In the center of the stamp is a coat of arms. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI MALUKU TENGGARA
NOMOR 24 TAHUN 2025
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DAERAH



Ket:

→ : Garis Komando.


↔ : Garis Koordinasi.

BUPATI MALUKU TENGGARA,

ttd

MUHAMAD THAHER HANUBUN

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,
DITANDA TANGGAI P. J. BUNGA, SH



LAMPIRAN II
 PERATURAN BUPATI MALUKU TENGGARA
 NOMOR 24 TAHUN 2025
 TENTANG
 PENGELOLAAN PENGADUAN DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
 MEKANISME PENERIMAAN PENGADUAN

A. Penerimaan Pengaduan

1. Media Pengaduan:
 - a. Online: Melalui website/app resmi pemerintah daerah (e.g., LAPOR!, Sistem Informasi Pengaduan Daerah).
 - b. Offline: Posko pengaduan, surat tertulis, hotline, atau kunjungan langsung ke kantor dinas terkait.
2. Data yang Dicatat:
 - a. Identitas pengadu (anonim/non-anonim).
 - b. Jenis pengaduan (misal: pelayanan publik, infrastruktur, korupsi).
 - c. Deskripsi lengkap + bukti pendukung (foto/dokumen).

B. Registrasi & Verifikasi

1. Petugas mencatat pengaduan dalam sistem database dan memberikan nomor tracking.
2. Verifikasi kelengkapan data. Jika tidak lengkap, pengadu dihubungi untuk melengkapi.

C. Klasifikasi & Penetapan Prioritas

1. Klasifikasi:
Berdasarkan sektor (e.g., pendidikan, kesehatan) atau tingkat urgensi (rendah, sedang, tinggi).
2. Penetapan Prioritas:
 - a. Darurat (e.g., bahaya langsung) → ditangani ≤24 jam.
 - b. Non-darurat → proses sesuai SOP (max 5-14 hari kerja).

D. Distribusi ke Unit/OPD Terkait

1. Pengaduan diteruskan ke OPD (Organisasi Perangkat Daerah) atau unit teknis yang berwenang.
2. Contoh:
 - a. Pengaduan jalan rusak → Dinas PUPR.
 - b. Pelayanan kesehatan → Dinas Kesehatan.

E. Investigasi & Penyelesaian

1. Tim investigasi memeriksa fakta lapangan, mengumpulkan bukti, dan berkoordinasi dengan pihak terkait.
2. Solusi yang mungkin:
 - a. Perbaiki layanan.

b. Dilakukan pemeriksaan khusus oleh APIP (berkadar pengawasan)

c. Rekomendasi

F. Pemantauan & Tindak Lanjut

1. Status pengaduan diperbarui secara real-time (dapat diakses pengadu via nomor tracking).
2. Jika tidak selesai dalam waktu yang ditetapkan, eskalasi ke atasan atau ombudsman daerah.

G. Pelaporan & Umpan Balik

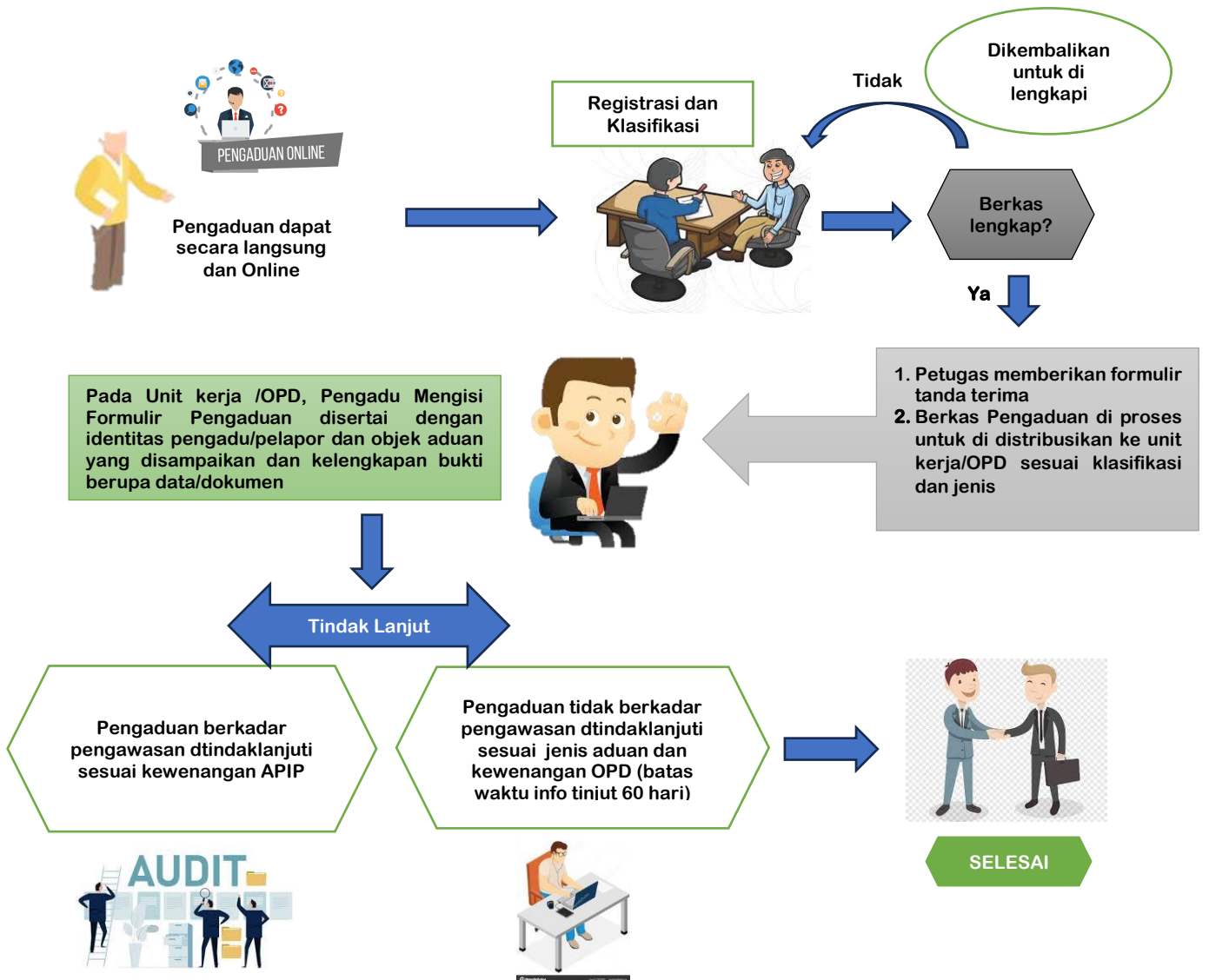
1. Feedback ke Pengadu: Hasil penyelesaian dikomunikasikan via SMS/email/surat.
2. Evaluasi Bulanan:
 - a. Statistik pengaduan (jumlah, jenis, tingkat penyelesaian).
 - b. Rekomendasi perbaikan sistem.

H. Pengarsipan & Transparansi

1. Data pengaduan disimpan untuk audit dan pelaporan tahunan.
2. Laporan diumumkan ke publik melalui website pemerintah daerah (kecuali data sensitif).

Visualisasi Alur:

1. Pengaduan → 2. Registrasi → 3. Klasifikasi → 4. Distribusi → 5. Verifikasi Lap Aduan → 6. Penyelesaian → 7. Feedback → 8. Selesai



BUPATI MALUKU TENGGARA,

ttd

MUHAMAD THAHER HANUBUN

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KOPALA BAGIAN HUKUM,
DEBBIE P. J. BUNGA, SH

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI MALUKU TENGGARA
NOMOR 24 TAHUN 2025
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

A. IDENTITAS PENGADU

1. Nama Lengkap: _____
2. Alamat: _____
3. No. Telepon/HP: _____
4. Email: _____
5. Identitas (KTP/SIM/dll): _____

B. DATA PENGADUAN

1. Tanggal Pengaduan Diterima: // _____
2. No. Registrasi Pengaduan: _____
3. Jenis Pengaduan:
 - a. Pelayanan Publik
 - b. Pelanggaran Disiplin
 - c. Maladministrasi
 - d. Penyelewengan keuangan (OPD, Sekolah, Desa/Ohoi)
 - e. Lainnya (sebutkan): _____
4. Ringkasan Pengaduan:

C. HASIL PENELAAHAN AWAL

1. Kronologi Kasus:

2. Dokumen Pendukung:
Ada/Tidak Ada (Lampirkan jika ada)
3. Kesesuaian dengan Kewenangan:
 - a. Masuk wilayah kewenangan instansi
 - b. Tidak masuk wilayah kewenangan (alasan: _____)
4. Klarifikasi Awal:
 - a. Sudah dilakukan klarifikasi ke pihak terkait
 - b. Belum dilakukan (rencana tindak: _____)

D. REKOMENDASI PENANGANAN

1. Tindak Lanjut:
 - a. Ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait
 - b. Diteruskan ke instansi lain (sebutkan: _____)
 - c. Tidak dapat ditindaklanjuti (alasan: _____)

- 2. Estimasi Waktu Penyelesaian: _____ hari kerja
- 3. Penanggung Jawab: [Nama Pejabat/Unit]

E. CATATAN TAMBAHAN

F. TANDA TANGAN DAN VALIDASI

- 1. Petugas Penelaah:
Nama: _____
Jabatan: _____
Tanda Tangan: _____
Tanggal: //____
- 2. Koordinator Pengaduan:
Nama: _____
Jabatan: _____
Tanda Tangan: _____
Tanggal: //____

BUPATI MALUKU TENGGARA,

ttd

MUHAMAD THAHER HANUBUN

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,
EBBIE P. J. BUNGA, SH

