



BUPATI TABANAN
PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI TABANAN
NOMOR 31 TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TABANAN,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. 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 pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-

undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

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 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);
6. Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2024 tentang Kabupaten Tabanan di Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7016);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/ 4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

12. 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);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tabanan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tabanan.
3. Bupati adalah Bupati Tabanan.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
5. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan masyarakat/pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
6. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
7. 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.
8. 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 desa.
9. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan.
10. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat jenderal Kementerian, inspektorat provinsi, dan inspektorat Daerah.

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 di Daerah.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Unit Kerja Eselon II yang selanjutnya disingkat UKE II adalah Perangkat Daerah yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah.
16. Unit Kerja Eselon III yang selanjutnya disingkat UKE III adalah Bagian/Bidang yang berada di Pemerintah Daerah.
17. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kementerian atau Pemerintah Daerah.
18. Pejabat Penghubung adalah pejabat di lingkungan Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
19. Pejabat Pelaksana adalah pejabat di lingkungan UKE II yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
20. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.

21. Hari adalah Hari kerja.
22. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 2

Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini sebagai acuan atau pedoman dalam penanganan Pengaduan masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 3

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 Pemerintahan Daerah dan pelayanan Masyarakat.

Pasal 4

Asas dari penanganan Pengaduan masyarakat:

- a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan Peraturan Perundang-undangan dalam menangani Pengaduan masyarakat;
- b. transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan Pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah yang terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektifitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindaklanjutnya;
- f. obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;

- g. proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas, dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum yang mengungkapkan.

BAB II KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN PEMERINTAH DAERAH

Pasal 5

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
 - a. pembina;
 - b. pengarah;
 - c. penanggung jawab;
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - e. Pejabat Penghubung; dan
 - f. Pejabat Pelaksana.
- (2) 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 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 organisasi pada sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala bagian pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.
- (4) Kelembagaan Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 6

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a bertanggung jawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:

- a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
- b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 7

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b bertanggung jawab kepada pengarah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

Pasal 8

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
 - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - d. mendistribusikan Pengaduan 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.

Pasal 9

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf d, 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 *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
 - f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
 - g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
 - h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 10

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf e, 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 yaitu:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. surat;
 - c. *website*;
 - d. surat elektronik;
 - e. *call center*;
 - f. *short message service*;
 - g. media sosial;
 - h. *whistle blowing system*; dan
 - i. 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 11, bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah Provinsi Bali.
- (3) Pemerintah Daerah berkewajiban:
 - a. menjamin kerahasiaan identitas Pengadu dan kerahasiaan laporan Pengaduan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
 - b. memberikan perlindungan terhadap karier pelapor yang berstatus ASN; dan
 - c. menghimbau ASN untuk melaporkan adanya indikasi pelanggaran.

Pasal 14

- (1) Pemerintah Daerah 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) 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

Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.

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.

- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasikan 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 *frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* 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.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung atau Perangkat Daerah terkait

untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP Pemerintah Daerah 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 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 notifikasi media resmi Pengaduan.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui notifikasi media resmi Pengaduan, 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 APIP Pemerintah Daerah 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 Pemerintah Daerah.

- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui notifikasi media resmi Pengaduan.

Pasal 24

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) dapat melibatkan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan teradu meliputi:
 - a. ASN kecuali sekretaris Daerah dan inspektur Daerah;
 - b. *perbekel*; dan
 - c. perangkat desa.
- (3) Dalam hal teradu merupakan Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah dan Inspektur Daerah, maka ditindaklanjuti oleh APIP Provinsi Bali sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- (4) Dalam hal teradu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pegawai non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab pegawai non ASN.

Pasal 25

Dalam hal APIP Pemerintah Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2), Pengadu dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Provinsi atau APIP Kementerian secara berjenjang untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 26

- (1) Pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja APIP Pemerintah Daerah 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 Daerah yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

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 mengadukan;
 - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang diadukan;
 - 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 Pemerintah Daerah untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. pemeriksaan khusus; atau
 - e. arsip.

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.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari pimpinan APIP Pemerintah Daerah.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP Pemerintah Daerah melalui unit kerja yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.

Pasal 29

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, APIP Pemerintah Daerah melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. permintaan informasi; dan
 - b. verifikasi.

Pasal 30

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

Pasal 31

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 dituangkan dalam berita acara.

Pasal 32

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4) huruf b dari APIP Kementerian, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya dari Bupati melalui Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.
- (2) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4) huruf b dari APIP Pemerintah Provinsi Bali, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati.
- (3) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (5) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (4) tidak ditindaklanjuti, APIP Kementerian dan/atau APIP provinsi mengambil alih penyelesaian Pengaduan.

Pasal 33

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. meminta pernyataan/keterangan; dan
 - d. pelaporan.
- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
 - c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
 - d. klarifikasi; dan

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

Pasal 34

- (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 APIP Kementerian; dan
 - d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah non kementerian/Pemerintah Daerah Provinsi/APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
 - d. berita acara perhitungan bersama; dan
 - e. pelaporan.

Pasal 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 34 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 sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

Pasal 36

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (5), disusun setelah melakukan *ekspose* hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan APIP Pemerintah Daerah.
- (2) *Ekspose* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

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 penanggung jawab.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) Hari sebelum tanggal pemeriksaan.
- (4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) Hari sejak tanggal pemanggilan pertama.
- (5) Apabila pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 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 27 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1).

Pasal 40

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4), Pasal 28, 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 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 wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan 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 objek 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 Pemerintah Daerah paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas

waktu 60 (enam puluh) Hari.

- (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau 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 administrasi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 42

- (1) APIP Pemerintah Daerah melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (4).
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Pemerintah Daerah memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 43

- (1) Hasil pemeriksaan APIP Pemerintah Daerah apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP Pemerintah Daerah dapat menyerahkan hasil 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 ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP Pemerintah Daerah 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 Pemerintah Daerah melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
 - a. pemberian informasi;
 - b. verifikasi;
 - c. pengumpulan data dan keterangan;
 - d. pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan; dan/atau
 - e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 44

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

Pasal 45

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 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 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 46

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 47

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

Bagian Keempat
Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 48

- (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 49

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

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

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

Pasal 52

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling

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

BAB VI PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 53

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VII PENDANAAN

Pasal 54

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VIII KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 55

Ketentuan mengenai:

- a. format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1);
- b. format berita acara hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (3); dan
- c. alur Pengelolaan Pengaduan, tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 56

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka:

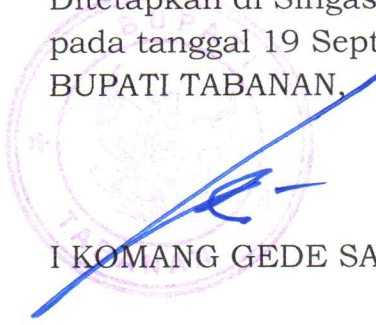
- a. Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2017 tentang Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblower System*) Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan (Berita Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2017 Nomor 53);
 - b. Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2022 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2022 Nomor 47); dan
 - c. Peraturan Bupati Nomor 86 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2022 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2023 Nomor 86),
- dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 57

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Singasana
pada tanggal 19 September 2025
BUPATI TABANAN,


I KOMANG GEDE SANJAYA

Diundangkan di Singasana
pada tanggal 19 September 2025
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TABANAN,


I GEDE SUSILA

BERITA DAERAH KABUPATEN TABANAN TAHUN 2025 NOMOR 31

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI TABANAN
NOMOR 31 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN, FORMAT BERITA ACARA HASIL
KOORDINASI, DAN ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN

A. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

TELAAH STAF

Kepada :
Dari :
Tanggal :
Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Perihal :

Menindaklanjuti disposisi atas surat Pengaduan dari,
bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut:

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

Demikian untuk menjadi pemeriksaan dan mohon arahan lebih lanjut.

Tandatangan

B. FORMAT BERITA ACARA HASIL KOORDINASI

KOPS UNIT KERJA

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini, tanggal bulan tahun bertempat telah dilaksanakan rapat koordinasi yang dipimpin oleh dan dihadiri

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

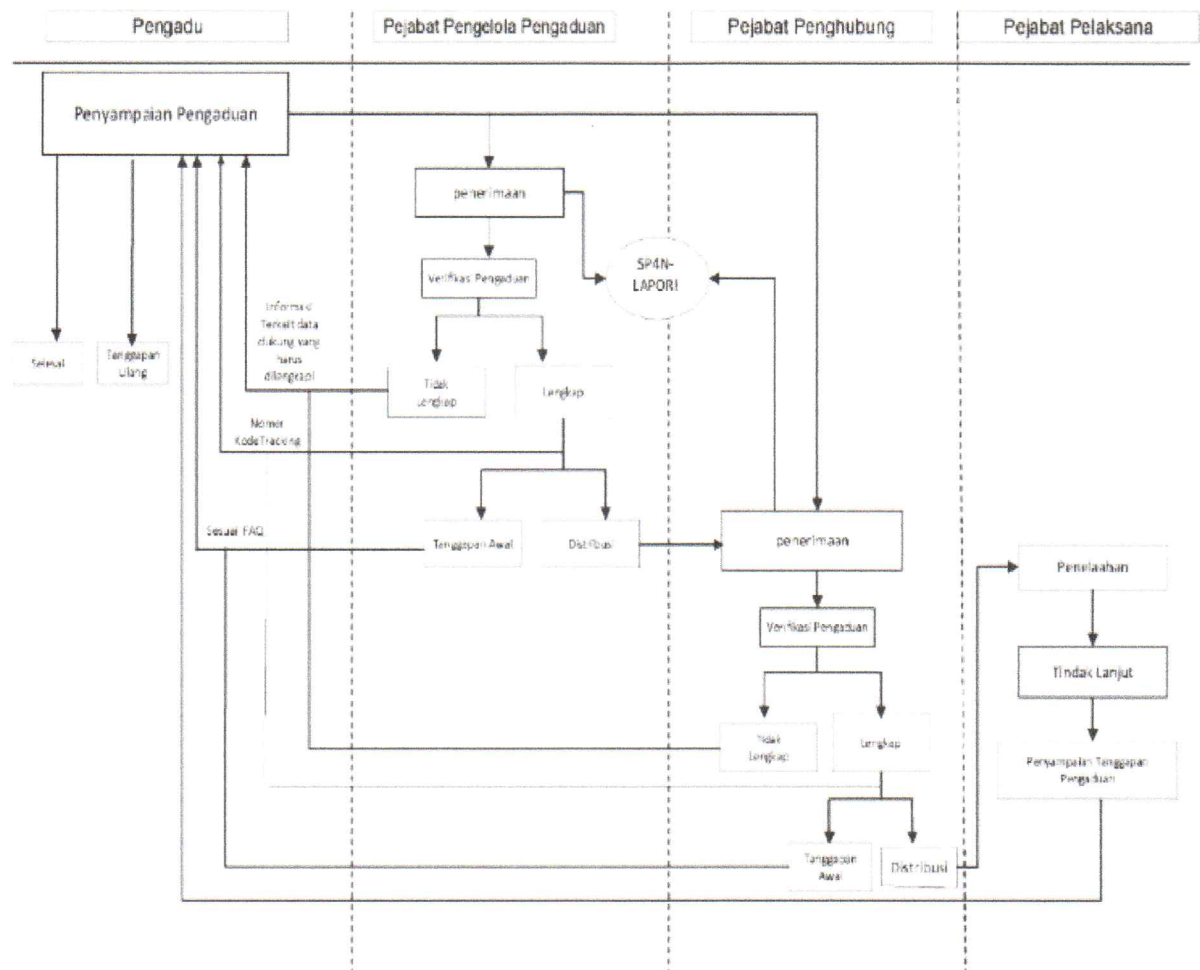
1.
2.
3. dst.

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

Tandatangan (Peserta Hadir)

1.
2.
3. dst.

C. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



BUPATI TABANAN,

I KOMANG GEDE SANJAYA

Pemerintah Kabupaten Tabanan (Berita Daerah
Kabupaten Tabanan Tahun 2023 Nomor 110);
dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 40

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal
diundangkan.

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

Ditetapkan di Singasana
pada tanggal 22 September 2025

BUPATI TABANAN,

I KOMANG GEDE SANJAYA

Diundangkan di Singasana
pada tanggal 22 September 2025
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TABANAN,

I GEDE SUSILA

BERITA DAERAH KABUPATEN TABANAN TAHUN 2025 NOMOR 34

346	Kendari	Kab. Kolaka	Orang/Kali	Rp870.000
347	Kendari	Kab. Kolaka Timur	Orang/Kali	Rp300.000
348	Kendari	Kab. Kolaka Utara	Orang/Kali	Rp425.000
349	Kendari	Kab. Konawe	Orang/Kali	Rp300.000
350	Kendari	Kab. Konawe Selatan	Orang/Kali	Rp305.000
351	Kendari	Kab. Konawe Utara	Orang/Kali	Rp300.000
	MALUKU UTARA			
352	Sofifi	Kab. Halmahera Barat	Orang/Kali	Rp850.000
353	Sofifi	Kab. Halmahera Tengah	Orang/Kali	Rp1.000.000
354	Sofifi	Kab. Halmahera Timur	Orang/Kali	Rp1.250.000
355	Sofifi	Kab. Halmahera Utara	Orang/Kali	Rp900.000
	PAPUA			
350	Jayapura	Kab. Jayapura	Orang/Kali	Rp600.000
357	Jayapura	Kab. Keerom	Orang/Kali	Rp900.000
358	Jayapura	Kab. Sarmi	Orang/Kali	Rp2.700.000
	PAPUA BARAT			
359	Manokwari	Kab. Teluk Bintuni	Orang/Kali	Rp900.000
360	htanokwari	Kab. Manokwari Selatan	Orang/Kali	Rp750.000
361	Manokwari	Kab. Pegunungan Arfak	Orang/Kali	Rp2.650.000

Keterangan:
Biaya sewa kendaraan di bayarkan secara "RIIL" untuk semua daerah tujuan

BUPATI TABANAN,

I KOMANG GEDE SANJAYA

6

RINCIAN BIAYA PERJALANAN DINAS

Lampiran SPD Nomor :
Tanggal :

NO	PERINCIAN BIAYA	JUMLAH	KETERANGAN
----	-----------------	--------	------------

Terbilang

.....,tanggal, bulan, tahun

Telah dibayar sejumlah
Rp.....
Bendahara Pengeluaran

Telah menerima jumlah uang
sebesar Rp.....
Yang Menerima

(.....)
NIP.

(.....)
NIP.

PERHITUNGAN SPD RAMPUNG

Ditetapkan sejumlah	:Rp.....
Yang telah dibayar semula	:Rp.....
Sisa kurang/lebih	:Rp.....

Pemberi Perintah

(.....)
NIP

BUPATI TABANAN.

I KOMANG GEDE SANJAYA

	1.	Surat undangan dari penyelenggara Seminar/lokakarya/konferensi atau sejenisnya diluar negeri kepada yang bersangkutan.
	2.	Dokumen/surat yang memberikan keterangan sumber pembiayaan selama seminar/lokakarya/konfrensi atau sejenisnya, antara lain DPA/DIPA, Surat jaminan dari sponsor, atau MoU/kontrak/perjanjian
IV.	Promosi Potensi Daerah	
	Dokumen Promosi Potensi Daerah meliputi :	
	1.	Dokumen/surat yang memberikan keterangan sumber pembiayaan selama promosi, antara lain DPA/DIPA, Surat jaminan dari sponsor, atau MoU/kontrak/perjanjian.
	2.	Surat undangan dari penyelenggara promosi diluar negeri kepada Pemerintah Daerah.
	3.	Surat konfirmasi dari Kedutaan Besar Republik Indonesia di negara yang dituju dan/atau Surat dari pihak penyelenggara promosi di luar negeri menyatakan bahwa pihak Pemerintah Daerah telah diterima untuk dapat melaksanakan promosi.
	4.	Proposal/Kerangka Acuan Kerja.
	5.	Rekomendasi instansi terkait dipusat dan/atau pihak penyelenggara Promosi di luar negeri tentang keikutsertaan daerah.
V.	Kerjasama Daerah dengan Pihak Luar Negeri	
	Dokumen kerjasama daerah dengan pihak luar negeri meliputi :	
	1.	Dokumen/surat yang memberikan keterangan sumber pembiayaan antara lain DPA/DIPA, Surat jaminan dari sponsor, atau MoU/kontrak/perjanjian.
	2.	Surat undangan dari mitra kerjasama diluar negeri bila ada.
	3.	Surat konfirmasi dari Kedutaan Besar Republik Indonesia di Negara yang dituju dan/atau Surat dari pihak luar negeri yang menyatakan bahwa pihak Pemerintah Daerah telah diterima untuk dapat melaksanakan kerjasama.
	4.	Rencana kerjasama/Kerangka Acuan Kerja
VI.	Kunjungan Persahabatan/Kebudayaan	
	Dokumen kunjungan persahabatan/kebudayaan meliputi :	
	1.	Dokumen/surat yang memberikan keterangan sumber pembiayaan selama kunjungan persahabatan/kebudayaan, antara lain DPA/DIPA, Surat jaminan dari sponsor, atau MoU/kontrak/perjanjian.
	2.	Surat undangan dari pihak/lembaga/badan di luar negeri.
	3.	Surat konfirmasi dari Kedutaan Besar Republik Indonesia di Negara yang dituju dan Surat dari pihak luar negeri yang menyatakan bahwa pihak Pemerintah Daerah telah diterima untuk melaksanakan kunjungan kebudayaan.

BUPATI TABANAN,

I KOMANG GEDE SANJAYA

✓

LAMPIRAN V
PERATURAN BUPATI TABANAN
NOMOR 34 TAHUN 2025
TENTANG
PERJALANAN DINAS DILINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH

**FORMAT SURAT PERNYATAAN PEMBATALAN TUGAS PERJALANAN DINAS
DARI ATASAN ATAU PEJABAT YANG MENANDATANGANI SURAT PERINTAH
TUGAS**

SURAT PERNYATAAN
PEMBATALAN TUGAS PERJALANAN DINAS
Nomor: ...

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
NIP :
Jabatan :
Unit Organisasi :

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa tugas Perjalanan Dinas Jabatan
atas nama:

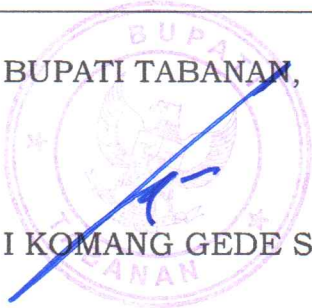
Nama :
NIP :
Jabatan :
Unit Organisasi :

Dibatalkan atau tidak dapat dilaksanakan disebabkan adanya keperluan dinas
lainnya yang sangat mendesak/penting dan tidak dapat ditunda yaitu
..... Sehubungan dengan pembatalan tersebut,
pelaksanaan perjalanan dinas tidak dapat digantikan oleh Pejabat/ASN lainnya.
Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan apabila
dikemudian hari ternyata surat pernyataan ini tidak benar, saya bertanggung
jawab penuh dan bersedia diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang
berlaku.

....., tgl bln thn
Yang Membuat Pernyataan



Nama
NIP.



BUPATI TABANAN,

I KOMANG GEDE SANJAYA

[Handwritten mark]

LAMPIRAN VI
PERATURAN BUPATI TABANAN
NOMOR 34 TAHUN 2025
TENTANG
PERJALANAN DINAS DILINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH

**FORMAT SURAT PERNYATAAN PEMBEBANAN BIAYA PEMBATALAN
PERJALANAN DINAS OLEH PIMPINAN SKPD ATAU UNIT KERJA**

SURAT PERNYATAAN PEMBEBANAN BIAYA PEMBATALAN TUGAS
PERJALANAN DINAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :
NIP :
Jabatan :
Unit Organisasi :

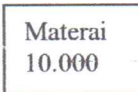
Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Dinas Jabatan berdasarkan Surat
Tugas Nomor ... Tanggal ... Dan SPPD Nomor ... tanggal ... atas nama:

Nama :
NIP :
Jabatan :
Unit Organisasi :

Dibatalkan sesuai dengan surat Pernyataan Pembatalan Tugas Perjalanan
Dinas Jabatan Nomor: ... Tanggal ... Sehubungan dengan pembatalan tersebut,
pelaksanaan perjalanan dinas tidak dapat digantikan oleh Pejabat/ASN lainnya.
Berkenaan dengan pembatalan tersebut, biaya transport berupa ... dan biaya
penginapan yang telah terlanjur dibayarkan atas beban DPA tidak dapat
dikembalikan/refund (sebagian/seluruhnya) sebesar Rp. ... (terbilang)
Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan apabila
dikemudian hari ternyata surat pernyataan ini tidak benar, saya bertanggung
jawab penuh dan bersedia diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang
berlaku.

....., tgl bln thn

Yang Membuat Pernyataan



Nama
NIP.

BUPATI TABANAN

I KOMANG GEDE SANJAYA