



SALINAN

BUPATI LAMONGAN
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI LAMONGAN
NOMOR 17 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LAMONGAN,

- Menimbang : a. bahwa Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam bentuk pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, dan agar Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menjamin mutu serta hasil, maka perlu disusun Pedoman Pengelolaan Pengaduan masyarakat untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah

- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
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 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 6841);
 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu
Definisi

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Lamongan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Lamongan.
3. Bupati adalah Bupati Lamongan.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Lamongan.
6. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Lamongan.
7. Masyarakat adalah orang perseorangan warga negara Indonesia, kelompok masyarakat, dan/atau Organisasi Kemasyarakatan.
8. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
9. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
10. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.
11. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Bupati, wakil Bupati, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
12. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.

13. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Kabupaten Lamongan.
14. 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.
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. 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.
17. 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.
18. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan.
19. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Lamongan yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
20. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.

21. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan;
22. Frequently Asked Questions selanjutnya disingkat FAQ adalah halaman web atau dokumen yang mengumpulkan pertanyaan yang sering ditanyakan dan menyediakan jawaban atau solusi untuk pertanyaan tersebut.

Bagian Kedua
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

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

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 3

- Ruang Lingkup Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi :
- a. Kelembagaan Pengelola Pengaduan;
 - b. Cara Penyampaian Pengaduan, Jenis, dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
 - c. Pemantauan dan Evaluasi;

- d. Pelaporan;
- e. Pembinaan dan Pengawasan;
- f. Pelindungan Terhadap Pelapor;
- g. Hak dan Kewajiban;
- h. Pendanaan.

BAB II
KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN
Bagian Kesatu
Umum

Pasal 4

Kelembagaan pengelola Pengaduan terdiri atas :

- a. Pembina;
- b. Pengarah;
- c. Penanggung jawab
- d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- e. Pejabat Penghubung; dan
- f. Pejabat Pelaksana.

Bagian Kedua
Pembina

Pasal 5

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

Bagian Ketiga
Pengarah

Pasal 6

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b bertanggungjawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - b. membangun komitmen para pimpinan PD untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Bagian Keempat
Penanggung jawab

Pasal 7

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

Bagian Kelima
Pejabat Pengelola Pengaduan

Pasal 8

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

Bagian Keenam
Pejabat Penghubung

Pasal 9

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e, bertanggung jawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - e. menyusun FAQ substansi Pengaduan dari seluruh Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah;
 - f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan FAQ;
 - 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.

Bagian Ketujuh
Pejabat Pelaksana

Pasal 10

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f, bertanggungjawab kepada 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.

BAB III

CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME
PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 11

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah sebagai berikut:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. Surat;
 - c. *Website*;
 - d. Surat elektronik;
 - e. *Faksimile*;
 - f. *Call center*;
 - g. *Short message service*;

- h. Media sosial;
- i. *Whistle blowing system*; dan
- j. Aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!

Pasal 12

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, paling sedikit memuat informasi :

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

Pasal 13

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber dari perseorangan kelompok masyarakat dan badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah.
- (3) Pemerintah Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

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

Bagian Kedua
Jenis Pengaduan

Pasal 15

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

Bagian Ketiga
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 16

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:

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

Pasal 17

- (1) Penerimaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!.

- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 18

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. melakukan identifikasi subjek dan objek Pengaduan; dan
 - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
 - a. Formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
 - b. Kode tracking Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 19

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

Pasal 20

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1).
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di PD terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Inspektorat untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 21

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

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

Pasal 22

- (1) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada PD sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.

- (3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 23

- (1) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf b ditindaklanjuti oleh Inspektorat sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan kepada Inspektur.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

Pasal 24

- (1) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) dengan terlapor meliputi:
 - a. Aparatur Sipil Negara Pemerintah Daerah, kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur;

- b. Kepala Desa; dan
 - c. Perangkat Desa.
- (2) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non aparatur sipil negara.

Pasal 25

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

Pasal 26

- (1) Inspektur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada Unit Pelaksana yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Unit yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu Sekretariat Inspektorat.

Pasal 27

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
- a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
 - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Inspektur untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu :
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. pemeriksaan khusus; atau
 - e. arsip.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 28

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Inspektur dengan kewenangannya dapat melimpahkan koordinasi atas Pengaduan yang diterima kepada Inspektur Pembantu Wilayah;
- (3) Untuk pengaduan Masyarakat berindikasi Tindak Pidana Korupsi, Inspektur dapat melimpahkan koordinasi kepada Inspektur Pembantu Investigasi;
- (4) Koordinasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Tim.
- (5) Penugasan kepada Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dituangkan dalam Surat Perintah Tugas Inspektur.
- (6) Hasil Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada Inspektur.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 29

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, Inspektorat 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

- (1) Bagian Evaluasi dan Pelaporan Inspektorat melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf b dari APIP Kementerian dan APIP Pemerintah Daerah provinsi.
- (2) Pelimpahan dari APIP Kementerian dan APIP Pemerintah Daerah provinsi wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 32

- (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 Inspektur.

Pasal 33

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas :
 - a. pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;
 - c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan 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 34

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
 - c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
 - d. penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi Pengaduan.
- (3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
- (4) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

Pasal 35

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan Inspektur.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 36

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Aparatur sipil negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 3 (tiga) 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 37

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan aparatur sipil negara/Pihak yang diperiksa.
- (2) Dalam hal aparatur sipil Negara/Pihak 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) Aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 38

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 39

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4), Pasal 28, Pasal 32, Pasal 33, dan Pasal 34 dilaporkan kepada Bupati sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Status hasil pelaksanaan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 40

- (1) Kepala wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus Inspektorat.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus Inspektorat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf b.
- (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.
- (4) Kepala PD yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh Inspektorat paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari.

- (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan Bupati.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

- (1) Inspektorat melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2).
- (2) Bagian Evaluasi dan Pelaporan Inspektorat memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 42

- (1) APIP Kementerian dan/atau Inspektorat Provinsi Jawa Timur dalam melakukan pemeriksaan khusus terlebih dahulu untuk berkoordinasi dengan Inspektorat.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk mengetahui pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan oleh Inspektorat dan APH.
- (3) Dalam hal Pengaduan belum ditindaklanjuti Inspektorat dan APH, APIP Kementerian dan/atau Inspektorat Provinsi Jawa Timur melanjutkan penanganan Pengaduan.
- (4) Dalam hal hasil koordinasi Inspektorat sudah ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Inspektorat melaporkan perkembangan penanganannya kepada APIP Kementerian.

- (5) Dalam hal hasil koordinasi telah ditindaklanjuti oleh APH, APIP Kementerian atau Inspektorat Provinsi Jawa Timur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi dengan APH untuk mengetahui perkembangan penanganannya.

Pasal 43

- (1) Hasil pemeriksaan Inspektorat apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP kementerian dan APIP Pemerintah Daerah dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.
- (3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, Inspektorat atas petunjuk tertulis dari Bupati dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Inspektorat melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
 - a. pemberian informasi;
 - b. verifikasi;
 - c. pengumpulan data dan keterangan;
 - d. pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan; dan/atau
 - e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari Inspektorat 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 Inspektorat kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan Inspektorat dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 45

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 dituangkan dalam berita acara.
- (2) Apabila berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani Inspektorat.
- (3) Apabila berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.
- (4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

Pasal 46

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, Pasal 44 dan Pasal 45 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ada ketentuan lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 47

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

Pasal 48

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

Bagian Keempat

Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 49

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

BAB IV

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 50

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

Pasal 51

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 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 52

Pejabat Pengelola Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 53

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

Pasal 54

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 dan Pasal 53 dilakukan paling sedikit setiap 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 lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 55

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

BAB VII

PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Bagian Kesatu

Komitmen dalam Pemberian Perlindungan

Pasal 56

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

Bagian Kedua
Syarat dan Bentuk Pemberian Perlindungan Pelapor terhadap Tindakan
Balasan

Pasal 57

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

Pasal 58

- (1) Bantuan aspek kepegawaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (3) huruf b berupa:
 - a. pelaksanaan mutasi segera dari kantor yang

- dilaporkan; dan/ atau
- b. pemulihan hak-hak kepegawaian atas tindakan kesewenang-wenangan sebagai tindakan balasan atas pelaporan pengaduan dengan memperhatikan formasi, kompetensi, dan kualifikasi yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bantuan aspek kepegawaian diberikan oleh unit yang menangani kepegawaian di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 59

Dalam hal Pelapor memerlukan perlindungan fisik, Inspektorat dapat meminta bantuan kepada:

- a. Lembaga yang berwenang melakukan perlindungan terhadap saksi dan korban; dan/atau
- b. Aparat penegak hukum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Tata Cara Pemberian Perlindungan Pelapor

Pasal 60

- (1) Dalam hal Pelapor mendapatkan tindakan balasan, pelapor dapat menyampaikan laporan adanya tindakan balasan kepada inspektorat kepada inspektur pembantu investigasi.
- (2) Laporan tindakan balasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan menyampaikan:
 - a. kronologi peristiwa tindakan balasan yang dialami pelapor;
 - b. lampiran bukti-bukti yang mendukung adanya tindakan balasan; dan
 - c. usulan bentuk perlindungan yang dibutuhkan oleh pelapor.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) setelah diterima oleh Inspektur Pembantu Investigasi, dilakukan analisis paling sedikit meliputi:
 - a. identifikasi terhadap Pelapor;
 - b. kronologi peristiwa Tindakan Balasan yang dialami Pelapor;

- c. verifikasi bukti yang disampaikan Pelapor;
 - d. inventarisasi kebutuhan Perlindungan Pelapor; dan
 - e. Pernyataan lengkap atau tidak lengkap.
- (4) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak laporan adanya tindakan balasan diterima inspektur pembantu investigasi.

Pasal 61

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

Pasal 62

- (1) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 dituangkan dalam laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan.
- (2) Laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disusun paling sedikit memuat:
- a. uraian hasil pemeriksaan;
 - b. kesimpulan; dan
 - c. rekomendasi.
- (3) Uraian hasil pemeriksaan untuk Tindakan Balasan tidak terbukti paling sedikit memuat:
- a. dugaan upaya tindakan balasan;
 - b. ringkasan hasil pemeriksaan; dan
 - c. pernyataan tidak terbukti adanya tindakan balasan.
- (4) Uraian hasil pemeriksaan untuk Tindakan Balasan terbukti paling sedikit memuat:
- a. identitas pelaku tindakan balasan;
 - b. bentuk tindakan balasan;
 - c. bentuk perlindungan pelapor; dan
 - d. sanksi yang dapat dijatuhkan pada pelaku tindakan balasan.

Pasal 63

- (1) Laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 ayat (1) dengan hasil pemeriksaan tindakan balasan tidak terbukti, disampaikan oleh Inspektur kepada Pelapor.
- (2) Laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 ayat (1) dengan hasil pemeriksaan Tindakan Balasan terbukti, disampaikan oleh Inspektur kepada Bupati.

BAB VIII

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Pelapor

Pasal 64

Setiap Pelapor berhak:

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

Pasal 65

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

Pasal 66

- (1) Setiap Aparatur Sipil Negara wajib melaporkan dugaan Pengaduan yang diketahuinya melalui Saluran Pelaporan.

- (2) Masyarakat dapat melaporkan dugaan Pengaduan yang diketahuinya melalui Saluran Pelaporan.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pejabat Pengelola Pengaduan

Pasal 67

Setiap Pengelola berhak :

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

Pasal 68

Setiap Pengelola wajib :

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

BAB IX PENDANAAN

Pasal 69

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

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 70

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Lamongan
pada tanggal 15 Mei 2024

BUPATI LAMONGAN,
ttd.
YUHRONUR EFENDI

Diundangkan di Lamongan
pada tanggal 15 Mei 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN
ttd.
MOH NALIKAN

BERITA DAERAH KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024 NOMOR 17

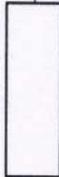
Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

M. Ro'is

LAMPIRAN
 PERATURAN BUPATI LAMONGAN
 NOMOR 17 TAHUN 2024
 TENTANG
 PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN DALAM SP4N-LAPOR!

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana yang dicantumkan dalam pasal 8			
3	Untuk pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, petugas melanjutkan ketahapan input pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR, dalam hal pengaduan yang disampaikan belum lengkap, petugas menginformasikan kepada pengadu untuk melengkapi informasi pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari			
4	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! Melalui form laporan manual			
5	Petugas menginformasikan nomor <i>kode tracking</i> hasil input pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Kepada pengadu			

B. 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 periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

C. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

KOPS UNIT KERJA

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini, tanggal bulan tahun bertempat..... telah dilaksanakan rapat koordinasi yang dipimpin 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.

Tanda tangan (Peserta Hadir)

1.
2.
3. dst.

D. MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

Nomor : Yth
Sifat : di
Lampiran :

Menindaklanjuti surat, perihal.....

Berdasarkan pasal Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah daerah diatur bahwa

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, diminta saudara agar menindaklanjuti pengaduan dimaksud, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan menyampaikan hasil tindak lanjutnya kepada Inspektorat selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen-dokumen terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

a.n. Bupati Lamongan
.....
Inspektur Kabupaten Lamongan
.....

.....

Tembusan :

1. Menteri Dalam Negeri
2. Gubernur Jawa Timur
3. Inspektur Provinsi Jawa Timur

E. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

KOPS UNIT KERJA

LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

- BAB I RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI
- BAB II URAIAN HASIL KLARIFIKASI
 - A. UMUM
 - 1. Dasar Klarifikasi
 - 2. Waktu Klarifikasi
 - 3. Susunan Tim Klarifikasi
 - a. Penanggung Jawab
 - b. Pengendali Mutu
 - c. Supervisor/Dalnis
 - d. Ketua Tim
 - e. Anggota Tim
 - 4. Narasumber
 - 5. Objek Klarifikasi
 - 6. Sumber Informasi
 - B. MATERI PENGADUAN
 - C. FAKTA DAN DATA
- BAB III ANALISIS
- BAB IV KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan pemeriksaan khusus)

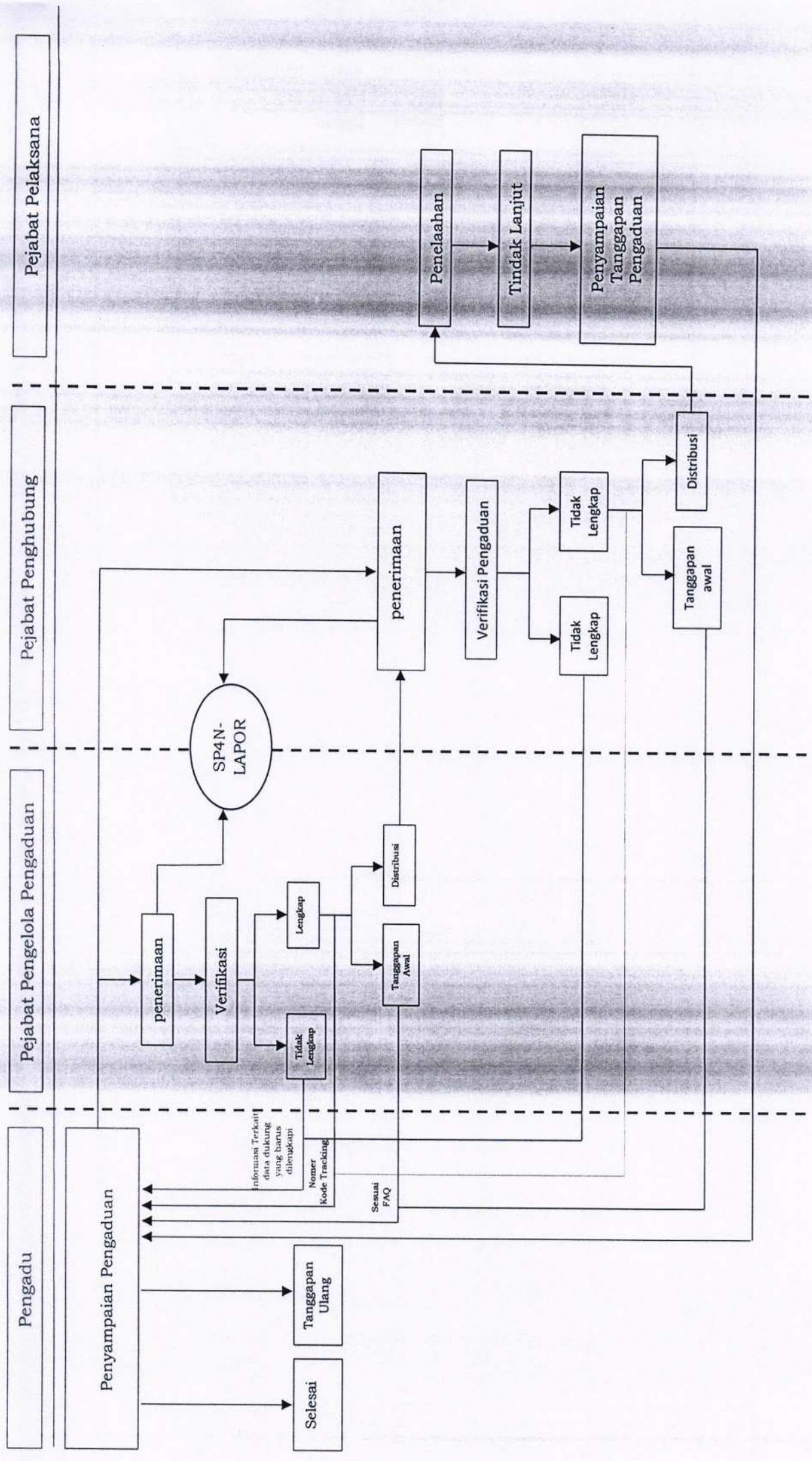
F. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

KOPS UNIT KERJA

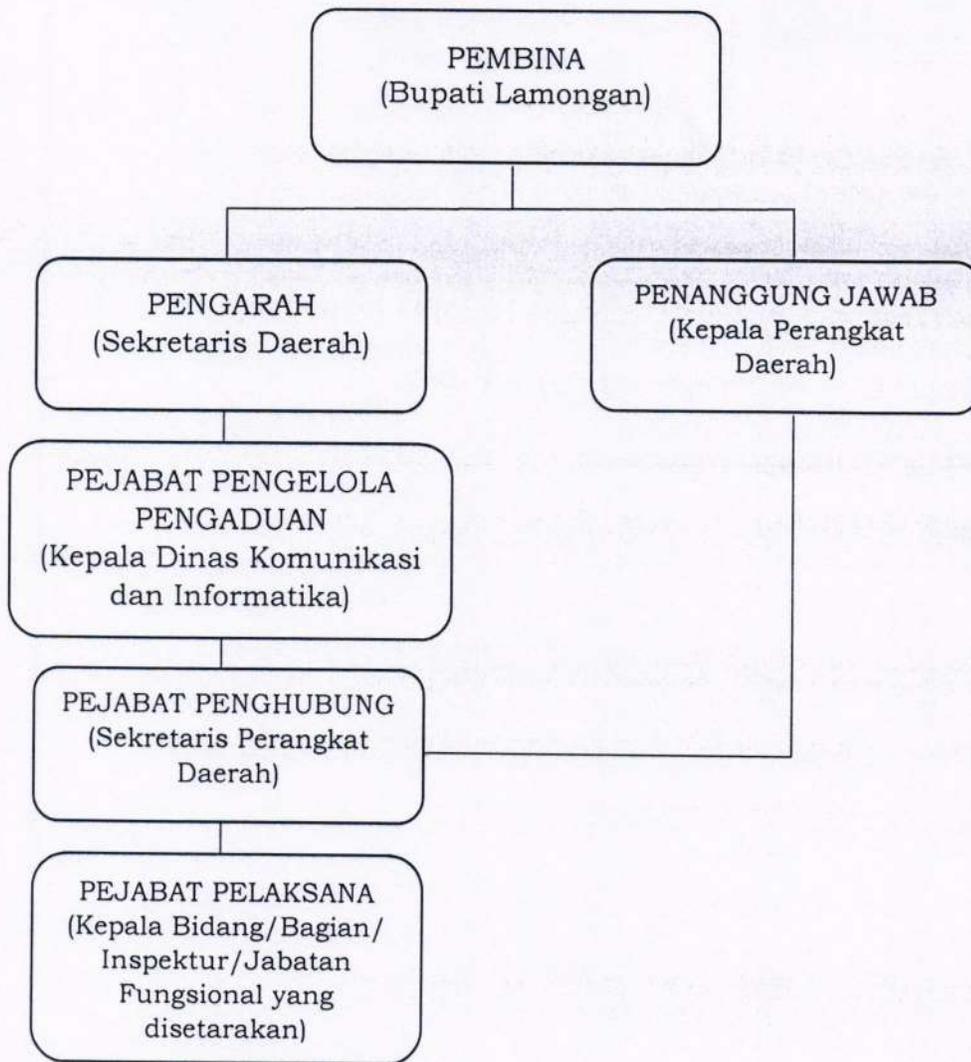
LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

- BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS.
- BAB II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS.
 - A. UMUM
 - 1. Dasar Pemeriksaan Khusus.
 - 2. Waktu Pemeriksaan Khusus.
 - 3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus.
 - a. Pertanggungjawaban.
 - b. Pengendali Mutu.
 - c. Supervisor/Pengendali Teknis.
 - d. Ketua Tim.
 - e. Anggota Tim.
 - 4. Narasumber.
 - 5. Obyek Pemeriksaan Khusus.
 - 6. Sumber Informasi.
 - B. MATERI DAN PENGADUAN.
 - C. FAKTA DAN DATA.
- BAB III ANALISIS.
- BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.
 - A. KESIMPULAN.
 - B. SARAN

G. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



B. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH



BUPATI LAMONGAN
ttd.
YUHRONUR EFENDI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

M. Ro'is