



BUPATI SAMBAS

PROVINSI KALIMANTAN BARAT
PERATURAN BUPATI SAMBAS
NOMOR 46 TAHUN 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN SAMBAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SAMBAS,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik dan bebas dari praktek tindak pidana korupsi, perlu adanya pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa sebagai bentuk partisipasi atau peran serta Masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan pengaduan perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - c. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten Sambas menindaklanjuti pengelolaan pengaduan sesuai kewenangannya;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sambas;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
4. Undang - Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4250) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, dan 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);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73);
 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
 12. Peraturan Bupati Sambas Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Sambas (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2016 Nomor 33) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Sambas Nomor 13 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sambas Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Sambas (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2020 Nomor 14);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KABUPATEN SAMBAS.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati Sambas ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sambas.
2. Bupati adalah Bupati Sambas.
3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. 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.
7. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
8. 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.

9. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
11. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Sambas.
12. Inspektur adalah Kepala Inspektorat Kabupaten Sambas.
13. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada Pemerintah Kabupaten Sambas.
14. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Kabupaten Sambas.
15. Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disingkat TPK adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001.
16. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di provinsi dan kabupaten atau kota.
17. Unit Kerja Eselon II yang selanjutnya disingkat UKE II adalah yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah.
18. Unit Kerja Eselon III yang selanjutnya disingkat UKE III adalah Bagian/Bidang yang berada di Pemerintah Daerah.
19. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
20. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
21. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan UKE II Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
22. Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran adalah kegiatan penerimaan dan tindak lanjut Pelaporan Pelanggaran sesuai dengan mekanisme dan tata cara yang diatur dalam peraturan ini.
23. Pengelola Pelaporan Pelanggaran yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pegawai yang bertugas di Inspektorat yang mempunyai tugas dan fungsi menangani Pelaporan Pelanggaran.
24. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan Pengelolaan Pengaduan.
25. Tim Penerima Pengaduan adalah Aparatur Sipil Negara yang ditetapkan oleh Bupati Sambas yang mempunyai tugas dan wewenang untuk menerima pengaduan dari Pengadu, menyelidiki, memproses dan menyampaikan rekomendasi tindak lanjut kepada Bupati.
26. Hari adalah hari kerja.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN
Pasal 2

- (1) Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini adalah untuk menjadi pedoman dalam Pengelolaan Pengaduan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas.
- (2) Tujuan disusunnya Peraturan Bupati ini adalah agar dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel sehingga dapat mewujudkan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

BAB III
KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PEMERINTAH DAERAH
Pasal 3

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Kabupaten Sambas terdiri atas:
 - a. Pembina;
 - b. Pengarah;
 - c. Penanggungjawab;
 - 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. kepala Perangkat Daerah sebagai penanggungjawab 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.

Pasal 4

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf a bertanggungjawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas; dan
 - b. membangun komitmen para Kepala Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas.

Pasal 5

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf b bertanggungjawab kepada pengarah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan

- b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Kabupaten Sambas.

Pasal 6

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf c di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggungjawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Lapor;
 - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - d. mendistribusikan Pengaduan Penghubung yang berwenang;
 - e. melakukan pemantauan kepada kinerja Pejabat Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas;
 - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pemerintah Kabupaten Sambas;
 - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas; dan
 - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 7

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf d, bertanggungjawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian 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; memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - d. menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
 - e. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
 - f. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
 - g. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 8

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf e, bertanggungjawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
 - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan

- d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

BAB IV CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, PERLINDUNGAN TERHADAP PENGADU, JENIS DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 9

- (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. *website* dan surat elektronik;
 - c. surat, faksimili, SMS dan *Call Center* ;
 - d. *whistle blowing system*, Aplikasi BESADU Inspektorat Kabupaten Sambas yaitu melalui *website* besadu.sambas.go.id;
 - e. media sosial; dan
 - f. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 10

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 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 11

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

Pasal 12

- (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
Perlindungan Terhadap Pengadu

Pasal 13

- (1) Pemerintah Daerah menjamin perlindungan terhadap kerahasiaan laporan dan kerahasiaan identitas pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- (2) Pemerintah Daerah menjamin perlindungan terhadap karier pengadu yang berstatus ASN.
- (3) ASN wajib untuk melaporkan dugaan pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan dilingkungan Pemerintah Daerah.
- (4) Perlindungan terhadap pengadu sebagaimana dimaksud ayat (1) yaitu :
 - a. perlindungan Pengadu wajib dilakukan oleh Bupati dan Pengelola;
 - b. perlindungan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit berupa jaminan kerahasiaan identitas dan materi pelaporan pelanggaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
 - c. dalam hal Pengadu berasal dari masyarakat, Bupati dan Pengelola wajib menjamin pelaporan pelanggaran dimaksud tidak mempengaruhi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat.
 - d. Bupati memberikan pemahaman mengenai perlindungan Pengadu kepada seluruh pegawai di lingkungannya; dan
 - e. Bupati dilarang menerbitkan kebijakan kepegawaian dan/atau kebijakan lain yang merupakan bentuk tindakan balasan kepada Pengadu.
- (5) Perlindungan terhadap karier pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah perlindungan terhadap *Whistleblower* yang berstatus sebagai ASN dan tenaga kontrak dari tindakan balasan/perlakuan yang bersifat administratif kepegawaian yang tidak Objektif dan merugikan.

Bagian Ketiga
Jenis Pengaduan

Pasal 14

- (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 Keempat
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 15

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:

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

Pasal 16

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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.

Pasal 17

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan; dan
 - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
 - a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
 - b. pemberitahuan melalui media resmi pengaduan 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 18

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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 14 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 19

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.
- (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 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 20

Tindak lanjut Pengaduan dilaksanakan berdasarkan jenis pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14.

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dilakukan oleh Pejabat Pelaksana di 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 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf b dilakukan oleh Inspektorat sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke 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 notifikasi media resmi Pengaduan.

Pasal 23

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dapat melibatkan unit kerja Pemerintah Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan teradu meliputi:
 - a. ASN Pemerintah Daerah kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur;
 - b. kepala desa; dan
 - c. perangkat desa.
- (3) Dalam hal teradu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pegawai non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non ASN.

Pasal 24

- (1) Inspektur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) mendisposisi Inspektur Pembantu yang menangani Pengaduan untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Inspektur Pembantu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan penelaahan pengaduan sesuai dengan kewenangannya.

Pasal 25

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 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 ke tahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Inspektur untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. pemeriksaan khusus; atau
 - e. arsip.

Pasal 26

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 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 Inspektur.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada Inspektur Pembantu yang menangani pengaduan.

Pasal 27

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

Pasal 28

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

Pasal 29

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dituangkan dalam berita acara.

Pasal 30

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf b dari Inspektorat provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja Inspektorat yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan.
- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditindaklanjuti paling lama 60 (enam puluh) hari sejak diterima surat pelimpahan.

Pasal 31

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 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 32

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
 - a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. pengembangan dari hasil klarifikasi; dan/atau
 - c. pelimpahan dari 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 33

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 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 32 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 32 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 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 32 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

Pasal 34

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 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 selama 20 (dua puluh) hari dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 45 (empat puluh lima) hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 35

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) ASN yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum tanggal pemeriksaan.
- (4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) hari sejak tanggal pemanggilan pertama.
- (5) Apabila pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 36

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 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 37

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1).

Pasal 38

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4), 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 39

- (1) UKE II pada Pemerintah Daerah 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 13 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) UKE II 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 pimpinan.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

- (1) Inspektorat melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (4).
- (2) Pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 31 ayat (1) difasilitasi oleh bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja Inspektorat.

Pasal 41

- (1) Apabila dari hasil pemeriksaan Inspektorat ditemukan adanya unsur tindak pidana, Inspektorat dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), teradu yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) hari sejak Laporan Hasil Pemeriksaan diterima 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 42

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari Inspektorat kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh Inspektorat kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan Inspektorat dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Pasal 43

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 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 Inspektorat.
- (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 44

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29, Pasal 42 dan Pasal 43 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Pasal 45

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

BAB V PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 46

- (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 47

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 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 pada ayat (2), meliputi:
 - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
 - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB VI PELAPORAN Pasal 48

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

Pasal 49

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 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 VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN Pasal 50

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

BAB VIII PEMBIAYAAN Pasal 51

Pembiayaan Pengelolaan Pengaduan pada Pemerintah Daerah dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 52

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku :

- a. Peraturan Bupati Sambas Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistle Blowing System*) Tindak Pidana Korupsi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2018 Nomor 3);
- b. Peraturan Bupati Sambas Nomor 31 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sambas Nomor 52 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Aduan Masyarakat di Lingkungan pemerintah Kabupaten Sambas (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2018 Nomor 31); dan
- c. Peraturan Bupati Sambas Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pedoman dan Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat (Berita daerah Kabupaten Sambas Tahun 2023 Nomor 23),

masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Bupati ini.

Pasal 53

Ketentuan mengenai :

- a. Format Hasil Penelaahan Pengaduan;
 - b. Format Berita Acara Koordinasi;
 - c. Format Surat Pelimpahan Pengaduan;
 - d. Format Hasil Pengaduan;
 - e. Format Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus; dan
 - f. Alur Pengelolaan Pengaduan,
- Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 54
Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sambas
pada tanggal 4 September 2024

BUPATI SAMBAS,

TTD

SATONO

Diundangkan di Sambas
pada tanggal 4 September 2024


SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SAMBAS,


TTD

FERY MADAGASKAR

BERITA DAERAH KABUPATEN SAMBAS TAHUN 2024 NOMOR 65

Salinan Sesuai Dengan Aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM

ERWANTO,SH
NIP.19780506 200502 1 004



LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SAMBAS
NOMOR 46 TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
SAMBAS

A. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

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

Pejabat Pelaksana,
(Kepala Bagian/Bidang/Inspektur
Pembantu/jabatan fungsional
yang disetarakan

LAMPIRAN

PERATURAN BUPATI SAMBAS
NOMOR TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
SAMBAS

A. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

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

Pejabat Pelaksana,
(Kepala Bagian/Bidang/Inspektur
Pembantu/jabatan fungsional
yang disetarakan

B. BERITA ACARA KOORDINASI

KOPS UNIT KERJA

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini....., tanggal,bulan.....tahun.....bertempat.....
Telah dilaksanakan rapat koordinasiyang dipimpindan
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. FORMAT SURAT PELIMPAHAN PENGADUAN

KOP UNIT KERJA

Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Hal :

Yth.....
di.....

Menindaklanjuti surat....., perihal.....
berdasarkan pasal....Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang
Pemerintahan 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 Bupati Sambas Cq.
Inspektur Kabupaten Sambas, Selambat – lambatnnya 60 (enam puluh) hari kerja
sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait pengaduan Masyarakat
tersebut.

A.n. Bupati Sambas
Inspektur Kabupaten Sambas,

.....

Tembusan
1.Bupati Kabupaten Sambas

D. FORMAT HASIL LAPORAN 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. Penanggungjawab
 - b. Pengendali Mutu
 - c. Supervisor/Dalnis
 - d. Ketua Tim
4. Narasumber
5. Obyek Klarifikasi
6. Sumber Informasi

B. MATERI PENGADUAN

C. FAKTA DAN DATA

BAB III ANALISIS

BAB IV KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan Khusus)

E. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

KOPS UNIT KERJA

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB II LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

A. UMUM

1. Dasar Pemeriksaan Khusus
2. Waktu Pemeriksaan Khusus
3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus
 - a. Penanggungjawab
 - b. Pengendali Mutu
 - c. Supervisor / Dalnis
 - d. Ketua Tim
 - e. Anggota Tim
4. Narasumber
5. Obyek Pemeriksaan Khusus
6. Sumber Informasi

B. MATERI PENGADUAN

C. FAKTA DAN DATA

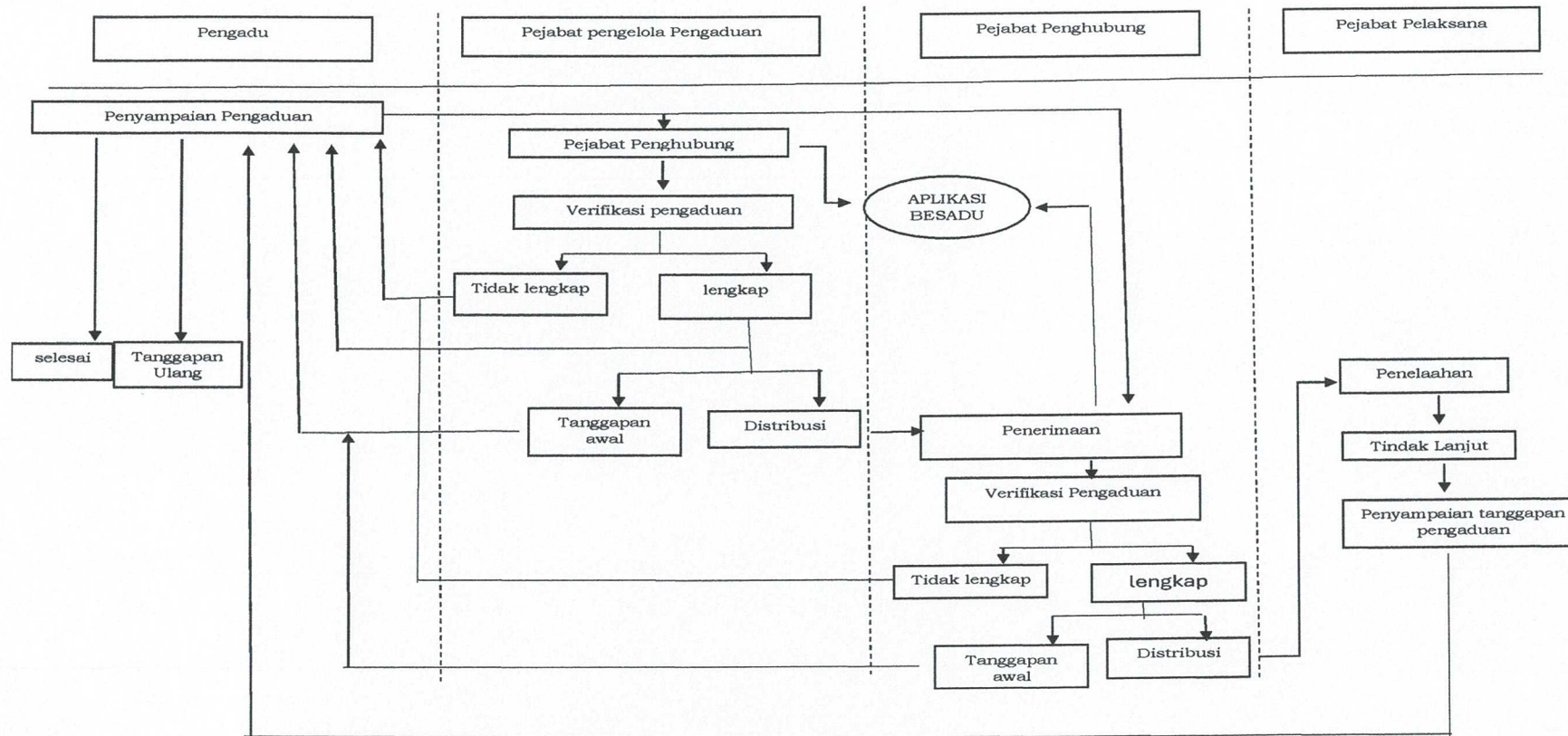
BAB III ANALISIS

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

B. SARAN

F. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



Salinan Sesuai Dengan Aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM

ERWANTO,SH

NIP.19780506 200502 1 004

BUPATI SAMBAS,

TTD

SATONO