BUPATI KLATEN

PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI KLATEN

NOMOR 49 TAHUN 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN KLATEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KLATEN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, perlu adanya pengelolaan pengaduan;

b. bahwa sebagai bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan penanganan pengaduan perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan;

c. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah perlu mengatur pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Klaten;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Klaten;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undnag-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6842);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. 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 2024 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)

sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2024 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2024 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. 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);
13. 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);

14. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 138) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2023 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 235);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Klaten.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Klaten.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Klaten.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat 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. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah nonkementerian, inspektorat provinsi, dan inspektorat kabupaten/kota.
12. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. Unit Kerja Eselon III yang selanjutnya disingkat UKE III adalah Bagian/Bidang yang berada di Pemerintah Daerah.
18. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kementerian atau Pemerintah Daerah.

19. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
20. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan UKE II 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. Hari adalah Hari kerja.

BAB II

KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN PEMERINTAH DAERAH

Pasal 2

(1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah 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. pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;

c. kepala dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
d. sekretaris Perangkat Daerah, dan kepala bagian organisasi pada sekretariat daerah dan kepala bagian umum pada sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat 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 3

(1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 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 Daerah; dan
    b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 4

(1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 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 Daerah.

Pasal 5

(1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf c di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggungjawab kepada pembina melalui pengarah.

(2) Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:

a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;

b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;

c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;

d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;

e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;

f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;

g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan

h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 6

(1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 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 Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
e. menyusun frequently asked question substansi Pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 7

(1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf e, 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 8

(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 Pemerintahan Daerah yaitu:
    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*;
    j. dan aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 9

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 paling sedikit memuat informasi:

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

Pasal 10

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, bersumber dari:
    a. perseorangan;
    b. kelompok masyarakat; dan-atau
    c. badan hukum.
(2) Selain pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah.
(3) Pemerintahan Daerah menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Pasal 11

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

Bagian Kedua

Jenis Pengaduan

Pasal 12

(1) Jenis Pengaduan terdiri 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 13

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah terdiri dari:

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

Pasal 14

(1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk

oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.

(2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR!.

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

Pasal 15

(1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah.

(2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
   a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
   b. melakukan konfirmasi atas informasi;
   c. mengidentifikasikan subjek dan objek Pengaduan; dan
   d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.

(3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.

(4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
   a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau

b. kode *tracking* pengaduan SP4N-LAPOR! untuk pengaduan secara tidak langsung

(5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.

(6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 16

(1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 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 13 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 17

(1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12.

(2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di UKE II atau Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

(3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di

unit kerja APIP Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

(4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 18

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

a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan

b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

Pasal 19

(1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.

(2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.

(3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.

(4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui 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 tangggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 20

(1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b dilakukan oleh APIP Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan.

(2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah.

(3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.

(4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

Pasal 21

(1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dapat melibatkan unit kerja Pemerintah Daerah.

(2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
   a. aparatur sipil negara Pemerintah Daerah kabupaten kecuali sekretaris daerah kabupaten dan inspektur daerah kabupaten;
   b. kepala desa; dan
   c. perangkat desa.

(3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non aparatur sipil negara.

Pasal 22

Dalam hal APIP Pemerintah Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 23

(1) Pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.

(2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu inspektur pembantu khusus kabupaten yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

Pasal 24

(1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan

berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:

a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

(2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

(3) Hasil penelahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.

(4) Hasil penelahaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Pimpinan APIP Pemerintah Daerah untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:

a. koordinasi;
b. pelimpahan;
c. klarifikasi;
d. pemeriksaan khusus; atau
e. arsip.

(5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 25

(1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, 24 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.

(2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari pimpinan APIP.

(3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP Pemerintah Daerah melalui unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.

(4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 26

(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 27

(1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.

(2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

Pasal 28

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dituangkan dalam berita acara.

Pasal 29

(1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf b dari APIP Pemerintah Daerah provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati.
(2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan.
(3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
(4) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 30

(1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
(2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
    a. persiapan;
    b. pengumpulan bukti;
    c. meminta pernyataan/keterangan; dan
    d. pelaporan.
(3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
    a. pembentukan tim;

b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
d. klarifikasi; dan
e. penerbitan surat tugas.

(4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.

(5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.

(6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.

(7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.

(8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP Pemerintah Daerah.

Pasal 31

(1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
b. pengembangan dari hasil klarifikasi; dan
c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Kementerian;
d. 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 32

(1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 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 30 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 30 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara terutup yang pelaksanaannnya 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 30 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.

(5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

Pasal 33

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan APIP Pemerintah Daerah.
(2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
(3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 34

(1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 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 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 35

(1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan aparatur sipil negara yang diperiksa.
(2) Dalam hal aparatur sipil negara 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 36

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1).

Pasal 37

(1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (4), Pasal 24, Pasal 28, Pasal 29, dan Pasal 30 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (l) 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 diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.

(4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 38

(1) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah.

(2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf b.

(3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.

(4) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh APIP Pemerintah Daerah paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari.

(6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak

ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan pimpinan.

(7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 39

(1) APIP Pemerintah Daerah melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (4).

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

Pasal 40

(1) Hasil pemeriksaan APIP Pemerintah Daerah apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP Pemerintah Daerah dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.

(2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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, APIP Pemerintah Daerah atas petunjuk tertulis dari Bupati dapat melimpahkan kepada APH.

(4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP Pemerintah Daerah melakukan koordinasi dengan APH.

(5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:

a. pemberian informasi;

b. verifikasi;

c. pengumpulan data dan keterangan;

d. pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan; dan/atau

e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

(1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP Pemerintah Daerah kepada APH.

(2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.

(3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.

(4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Pemerintah Daerah kepada APH.

(5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Pemerintah Daerah dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Pasal 42

(1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dituangkan dalam berita acara.
(2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani APIP Pemerintah Daerah.
(3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.
(4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

Pasal 43

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5) huruf e, Pasal 40 dan Pasal 41 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Pasal 44

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

Pasal 45

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

Bagian Keempat

Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 46

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

BAB IV

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 47

(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 III dan Perangkat Daerah.

Pasal 48

(1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 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 49

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

Pasal 50

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.

(2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
   a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
   b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
   c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.

(3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Pemerintah Daerah

digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 51

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

BAB VII

PENDANAAN

Pasal 52

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

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 53

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 16) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2017 Nomor 52), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

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 Klaten.

Ditetapkan di Klaten
pada tanggal 28 November 2024

BUPATI KLATEN,

SRI MULYANI

Diundangkan di Klaten
pada tanggal 28 November 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLATEN,

JAJANG PRIHONO

BERITA DAERAH KABUPATEN KLATEN TAHUN 2022 NOMOR 49

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KLATEN
NOMOR 49 TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN KLATEN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN KEDALAM 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 dicantumkan dalam Pasal 15.			
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahapan 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 menu form laporan manual.			
5	Petugas menginformasikan nomor *kode tracking* 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. 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.

Tandatangan (Peserta Hadir)

1. ....
2. ....
3. dst.

D. MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN

KOPS 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 di atas, diminta Saudara agar menindaklanjuti pengaduan dimaksud, sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku dan menyampaikan hasil tindak lanjutnya kepada Menteri Dalam Negeri cq Inspektur Jenderal/Gubernur cq. Inspektur Provinsi.....selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

A.n. Menteri Dalam Negeri atau Gubernur
.....
Inspektur Jenderal atau Inspektur Provinsi
.....

.....

Tembusan :
1. Menteri Dalam Negeri atau Gubernur .....
2. Inspektur Daerah Provinsi .....
3. Inspektur Daerah Kabupaten/Kota .....

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. Penanggungjawab.
     b. Pengendali Mutu.
     c. Supervisor/Dalnis.
     d. Ketua Tim.
     e. Anggota 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).

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. 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.

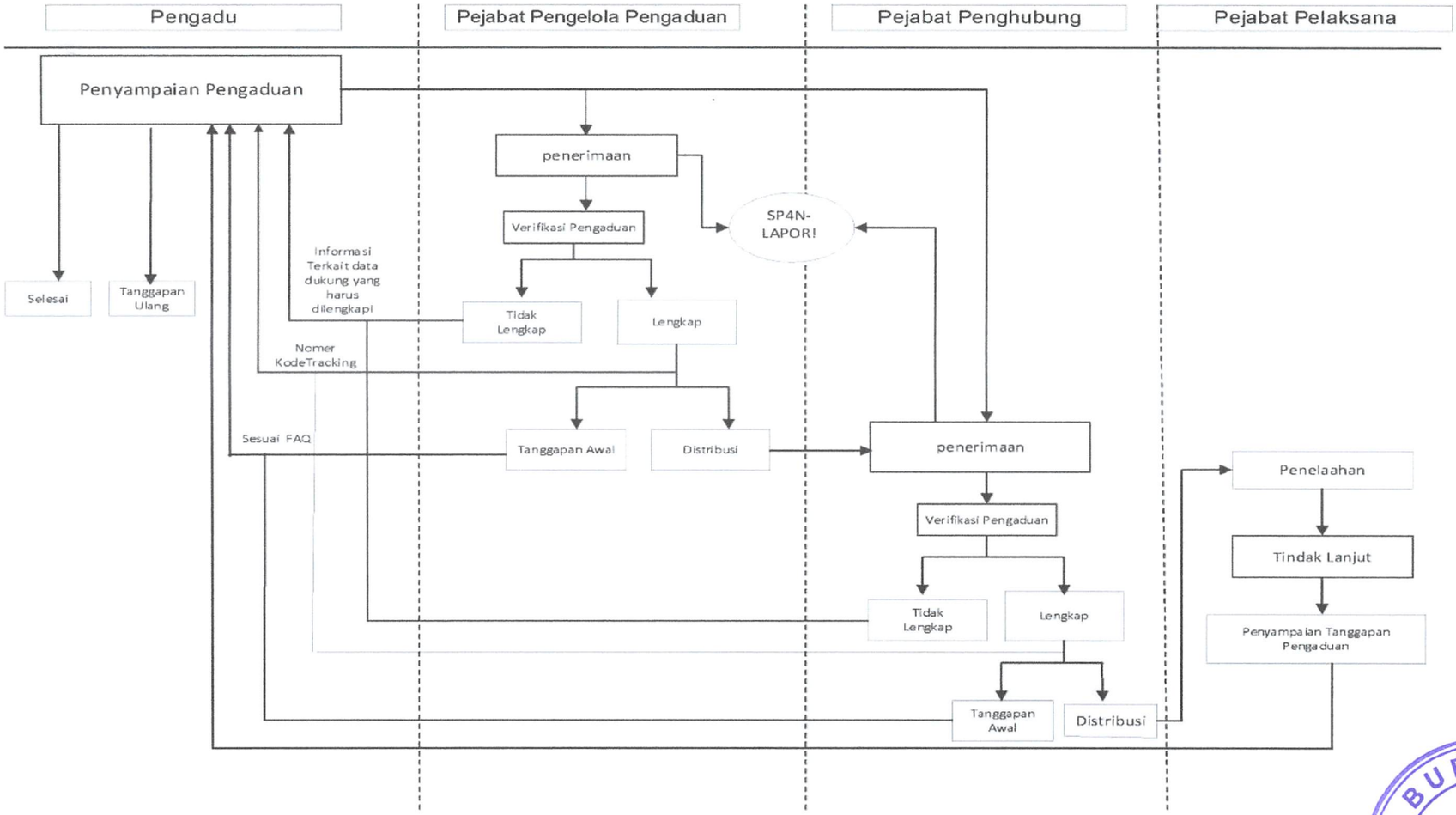
BAB III ANALISIS.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.

A. KESIMPULAN.

B. SARAN.

G. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



BUPATI KLATEN,

SRI MULYANI