



**BUPATI PURWOREJO  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**PERATURAN BUPATI PURWOREJO  
NOMOR 7 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI PURWOREJO,**

- Menimbang :**
- a. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban memenuhi hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, serta untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan serta adanya jaminan mutu hasil pengawasan, perlu pedoman penanganan pengaduan masyarakat;
  - c. bahwa Peraturan Bupati Nomor 62 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo, sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan dan kebutuhan dalam penanganan pengaduan masyarakat, sehingga perlu diganti;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- 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 Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Purworejo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Purworejo.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Purworejo.
6. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kabupaten Purworejo.
7. Inspektur Pembantu adalah Inspektur Pembantu pada Inspektorat.
8. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah Kejaksaan Republik Indonesia dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia.
9. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Daerah yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan intern (*Audit Intern*) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.
10. Aparat Pengawas Internal Pemerintah Lainnya yang selanjutnya disebut APIP Lainnya adalah Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal Kementerian, Unit Pengawasan Lembaga Pemerintah Non Kementerian, dan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.

11. Aparatur Sipil Negara Daerah, yang selanjutnya disebut ASN Daerah, adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.
12. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Purworejo.
13. Kepala Desa adalah Kepala Desa di Kabupaten Purworejo.
14. Pengaduan Masyarakat adalah laporan secara tertulis, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan yang disampaikan oleh masyarakat atas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan/atau pelayanan masyarakat.
15. Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan Masyarakat yang memuat informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Bupati, wakil Bupati, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, direksi/direktur BUMD, dewan pengawas/komisaris BUMD, pegawai BUMD, ASN Daerah, Kepala Desa, Badan Permusyawaratan Desa, dan/ atau Perangkat Desa.
16. Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan Masyarakat yang terkait masalah teknis atau pelayanan masyarakat maupun sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
17. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi pencatatan, penelaahan, tindak lanjut, pelaporan, pengarsipan dan monitoring atas Pengaduan Masyarakat.
18. Pelapor adalah perorangan, kelompok masyarakat, atau organisasi kemasyarakatan yang menyampaikan Pengaduan Masyarakat.
19. Terlapor adalah Bupati, wakil Bupati, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, direksi/ direktur BUMD, dewan pengawas/ komisaris BUMD, pegawai BUMD, ASN Daerah, Kepala Desa, Badan Permusyawaratan Desa, dan/atau Perangkat Desa yang dilaporkan oleh masyarakat.

## BAB II

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

Ruang lingkup penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Peraturan Bupati ini terdiri atas:

- a. asas;
- b. jenis dan kriteria;

- c. sarana;
- d. penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan selain permintaan APH dan APIP Lainnya;
- e. penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan atas permintaan APH dan APIP Lainnya; dan
- f. penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan.

### BAB III

#### ASAS

##### Pasal 3

Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat meliputi:

- a. kepastian hukum, yaitu Penanganan Pengaduan Masyarakat mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan dan keadilan;
- b. koordinasi, yaitu Penanganan Pengaduan Masyarakat melibatkan pihak yang terkait dengan materi pengaduan;
- c. objektif, yaitu Penanganan Pengaduan Masyarakat berdasarkan fakta atau informasi yang jelas dan valid tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu;
- d. keterbukaan, yaitu Penanganan Pengaduan Masyarakat membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara;
- e. kerahasiaan, yaitu setiap informasi dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat bersifat terbatas yang hanya disampaikan kepada pihak yang terkait dan berkepentingan sesuai peraturan perundang-undangan;
- f. profesionalitas, yaitu Penanganan Pengaduan Masyarakat mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. akuntabilitas, yaitu setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. efisiensi, yaitu Penanganan Pengaduan Masyarakat berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil kerja yang terbaik;
- i. efektivitas, yaitu Penanganan Pengaduan Masyarakat berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna; dan
- j. keadilan, yaitu setiap tindakan dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat harus mencerminkan keadilan secara proporsional bagi setiap masyarakat.

## BAB IV

### JENIS DAN KRITERIA

#### Pasal 4

- (1) Pengaduan Masyarakat terdiri atas:
  - a. Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan; dan
  - b. Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diajukan secara tertulis dan minimal memuat informasi mengenai:
  - a. nama dan alamat lengkap Pelapor;
  - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap Terlapor;
  - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (3) Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan dimaksud pada ayat (1) huruf b diajukan secara tertulis dan minimal memuat informasi mengenai:
  - a. nama dan alamat lengkap Pelapor;
  - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap Terlapor;
  - c. kondisi atau perbuatan yang dilaporkan; dan
  - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk yang terkait pengaduan.
- (4) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dilampiri dengan fotokopi dokumen identitas diri yang berlaku.

#### Pasal 5

- (1) Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a disampaikan ke Inspektorat.
- (2) Penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a menjadi tugas dan tanggung jawab Inspektorat.
- (3) Penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b menjadi tugas dan tanggung jawab PD sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (4) Penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b dapat melibatkan beberapa PD sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## Pasal 6

Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan yang tidak memenuhi informasi atau kelengkapan dokumen identitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat diterima atau ditindaklanjuti dengan terlebih dahulu dilakukan penelaahan.

## BAB V

### SARANA PENGADUAN MASYARAKAT

## Pasal 7

- (1) Pengaduan Masyarakat disampaikan secara tertulis melalui surat, media cetak, aplikasi Pengaduan Masyarakat, dan/atau media sosial yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah.
- (2) PD menyediakan sarana Pengaduan Masyarakat yang mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat.

## BAB VI

### PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERKADAR PENGAWASAN SELAIN PERMINTAAN APH DAN APIP LAINNYA

#### Bagian Kesatu Tahapan Penanganan

## Pasal 8

Tahapan penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan yang diterima oleh Inspektorat meliputi:

- a. pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. pelaporan;
- d. pengarsipan; dan
- e. monitoring.

#### Bagian Kedua Pencatatan

## Pasal 9

Inspektorat melakukan pencatatan atas Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan yang diterima langsung dari Pelapor atau dari instansi selain APH dan APIP Lainnya.

## Pasal 10

- (1) PD, Pemerintah Desa, dan/atau BUMD, atau instansi selain APH dan APIP Lainnya yang menerima Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan memberitahukan secara tertulis kepada Inspektorat.
- (2) Inspektorat menyampaikan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang bukan merupakan urusan dan kewenangan Inspektorat dan/atau Pemerintah Daerah kepada instansi terkait yang berwenang.

## Bagian Ketiga Penelaahan

### Pasal 11

- (1) Setelah dilakukan pencatatan, Inspektorat segera melakukan penelaahan atas kebenaran dan kelengkapan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2).
- (2) Proses penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pembuktian terhadap materi Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan simpulan dengan didukung bukti awal yang memadai.
- (3) Inspektur memerintahkan Inspektur Pembantu sesuai kewenangannya untuk melakukan penelaahan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan.
- (4) Inspektur dapat membentuk tim untuk mendukung penelaahan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud ayat (3).
- (5) Kegiatan dalam penelaahan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan meliputi:
  - a. identifikasi masalah;
  - b. klarifikasi;
  - c. pengumpulan bukti dukung; dan
  - d. penyusunan laporan hasil penelaahan.

### Pasal 12

- (1) Inspektur Pembantu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) melakukan penelaahan atas Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan dengan mengidentifikasi masalah untuk diketahui kebenaran dan kelengkapan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2).

- (2) Inspektur Pembantu dalam melakukan identifikasi masalah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengembangkan informasi Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) agar untuk memperjelas materi Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan.

#### Pasal 13

- (1) Inspektur Pembantu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) melakukan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (5) huruf b kepada Pelapor, Terlapor, dan/atau pihak lainnya.
- (2) Proses atau hasil klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan surat, berita acara, dan/atau dokumen tertulis lainnya.

#### Pasal 14

- (1) Inspektur Pembantu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) melakukan pengumpulan bukti dukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (5) huruf c dengan meminta Pelapor dan pihak lain untuk memberikan bukti dukung yang menguatkan pengaduan.
- (2) Pelapor yang tidak dapat memberikan bukti dukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membuat pernyataan tanggung jawab mutlak atas kebenaran materi Pengaduan Masyarakat.

#### Pasal 15

- (1) Inspektur Pembantu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) menyusun laporan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (5) huruf d berdasarkan hasil identifikasi masalah, klarifikasi, dan pengumpulan bukti dukung.
- (2) Laporan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. hasil identifikasi masalah;
  - b. hasil klarifikasi;
  - c. hasil pengumpulan bukti dukung; dan
  - d. simpulan hasil penelaahan.
- (3) Simpulan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d memuat:



- a. perlu ditindaklanjuti; atau
  - b. tidak perlu ditindaklanjuti.
- (4) Setelah dilakukan penelaahan, Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan yang memuat sebagian atau seluruh informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) dan/atau terdapat atau tidak terdapatnya bukti dukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1), namun bukan merupakan urusan dan kewenangan Pemerintah Daerah, dinyatakan tidak perlu ditindaklanjuti.
- (5) Setelah dilakukan penelaahan, Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan yang memuat sebagian atau seluruh informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2), dan/atau terdapat atau tidak terdapatnya bukti dukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1), namun merupakan urusan dan kewenangan Pemerintah Daerah, dapat dinyatakan perlu ditindaklanjuti dengan pertimbangan profesionalitas.

#### Pasal 16

- (1) Inspektur Pembantu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) menyampaikan laporan hasil penelaahan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan kepada Inspektur.
- (2) Inspektur memberikan disposisi kepada Inspektur Pembantu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk menindaklanjuti atau tidak menindaklanjuti laporan hasil penelaahan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan.
- (3) Penyampaian laporan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan ekspose.
- (4) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dihadiri oleh Inspektur, sekretaris Inspektorat, Inspektur Pembantu, pejabat fungsional tertentu sebagai pengendali teknis, dan pejabat fungsional tertentu pada Inspektur Pembantu yang menangani Pengaduan Masyarakat.

#### Pasal 17

Pelapor dapat menerima penjelasan atas hasil penelaahan penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan yang tidak perlu ditindaklanjuti.

#### Bagian Kelima Pelaporan

#### Pasal 18

- (1) Inspektur Pembantu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 menyusun dan menyampaikan laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan kepada Inspektur.
- (2) Inspektur menyampaikan laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Bupati dan pihak terkait.
- (3) Laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia dan hanya diinformasikan kepada pihak yang terkait sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelapor dapat menerima penjelasan atas laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan.
- (5) Laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara tertulis yang memuat:
  - a. sumber pengaduan;
  - b. materi pengaduan;
  - c. fakta yang ditemukan;
  - d. analisis;
  - e. kesimpulan; dan
  - f. saran.

#### Bagian Keenam Pengarsipan

##### Pasal 19

Inspektur Pembantu yang menangani Pengaduan Masyarakat melakukan pengarsipan dokumen yang terkait dengan penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan.

#### BAB VII

### PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERKADAR PENGAWASAN ATAS PERMINTAAN APH ATAU APIP LAINNYA

#### Bagian Kesatu Tahapan Penanganan

##### Pasal 20

- (1) Inspektorat dapat melakukan penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan atas permintaan APH atau APIP Lainnya.

- (2) Tahapan penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pencatatan;
  - b. ekspose;
  - c. pelaporan; dan
  - d. pengarsipan.

#### Bagian Kedua Pencatatan

##### Pasal 21

Inspektorat melakukan pencatatan atas Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan atas permintaan APIP Lainnya atau APH.

#### Bagian Kedua Ekspose

##### Pasal 22

- (1) APIP Lainnya dan APH sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 harus melakukan ekspose atas Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihadiri Inspektur, Sekretaris Inspektorat, Inspektur Pembantu, pejabat fungsional tertentu sebagai pengendali teknis, dan/atau pejabat fungsional tertentu pada Inspektur Pembantu yang menangani Pengaduan Masyarakat.

#### Bagian Ketiga Pelaporan

##### Pasal 23

- (1) Inspektur Pembantu yang menangani Pengaduan Masyarakat menyampaikan risalah hasil ekspose atas Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan kepada Inspektur.
- (2) Inspektur menyampaikan laporan penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan atas permintaan APH atau APIP Lainnya kepada Bupati dan APH atau APIP Lainnya.

#### Bagian Keempat Pengarsipan

##### Pasal 24

Inspektur Pembantu yang menangani Pengaduan Masyarakat melakukan pengarsipan dokumen yang terkait dengan penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan atas permohonan APH atau APIP Lainnya.

## BAB VIII

### PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TIDAK BERKADAR PENGAWASAN

#### Bagian Kesatu Tahapan Penanganan

#### Pasal 25

- (1) PD sesuai kewenangannya melakukan penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan.
- (2) Tahapan penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan meliputi:
  - a. pencatatan;
  - b. penelaahan;
  - c. tindak lanjut;
  - d. pelaporan;
  - e. pengarsipan; dan
  - f. monitoring.
- (3) Kepala PD sesuai kewenangannya dapat membentuk tim untuk mendukung penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tingkat PD.
- (4) Bupati dapat membentuk tim untuk mendukung penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tingkat kabupaten.
- (5) Pembentukan, susunan keanggotaan, tugas, tanggung jawab, prosedur dan tata kerja tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan keputusan kepala PD.
- (6) Pembentukan, susunan keanggotaan, tugas, tanggung jawab, prosedur dan tata kerja tim sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dengan keputusan Bupati.

#### Bagian Kedua Pencatatan

#### Pasal 26

PD melakukan pencatatan atas Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan yang diterima langsung dari Pelapor atau instansi lainnya.

#### Pasal 27

PD menyampaikan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan yang bukan merupakan urusan dan kewenangan Pemerintah Daerah kepada instansi yang terkait sesuai urusan dan kewenangannya.

#### Bagian Ketiga Penelaahan

#### Pasal 28

- (1) PD sesuai kewenangannya segera melakukan penelaahan atas kebenaran dan kelengkapan materi dan informasi Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3).
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh kepala PD atau tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3).
- (3) Kegiatan dalam penelaahan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. identifikasi masalah;
  - b. klarifikasi;
  - c. pengumpulan bukti dukung; dan
  - d. penyusunan laporan penelaahan.

#### Pasal 29

- (1) Kepala PD atau tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) melakukan penelaahan atas Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan dengan mengidentifikasi masalah untuk diketahui kebenaran dan kelengkapan informasi Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3).
- (2) Kepala PD atau tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) dalam melakukan identifikasi masalah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengembangkan informasi Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) untuk memperjelas materi Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan.

### Pasal 30

- (1) Kepala PD atau tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) melakukan klarifikasi kepada Pelapor, Terlapor, dan/atau pihak lainnya.
- (2) Proses atau hasil klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan surat, berita acara, dan/atau dokumen tertulis lainnya.

### Pasal 31

- (1) Kepala PD atau tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) dalam melakukan pengumpulan bukti dengan meminta Pelapor, Terlapor dan pihak lain untuk memberikan bukti dukung yang menguatkan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Pelapor yang tidak dapat memberikan bukti dukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), membuat pernyataan tanggung jawab mutlak atas kebenaran materi Pengaduan Masyarakat.

### Pasal 32

- (1) Kepala PD atau tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) menyusun laporan hasil penelaahan berdasarkan hasil identifikasi, klarifikasi, dan pengumpulan bukti dukung.
- (2) Laporan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. hasil identifikasi masalah;
  - b. hasil klarifikasi;
  - c. hasil pengumpulan bukti; dan
  - d. simpulan hasil penelaahan.
- (3) Simpulan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), memuat:
  - a. perlu ditindaklanjuti; atau
  - b. tidak perlu ditindaklanjuti.
- (4) Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan yang memenuhi sebagian atau seluruh informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) dan/atau terdapat atau tidak terdapat bukti dukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1), namun bukan merupakan urusan dan kewenangan Pemerintah Daerah, dinyatakan tidak perlu ditindaklanjuti.

Bagian Keempat  
Tindak Lanjut

Pasal 33

Tindak lanjut Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima  
Pelaporan

Pasal 34

- (1) Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) menyampaikan laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan kepada kepala PD.
- (2) Kepala PD menyampaikan laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan kepada Bupati.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia dan hanya diinformasikan kepada pihak yang terkait sesuai peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelapor dapat meminta penjelasan atas laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Bagian Keenam  
Pengarsipan

Pasal 35

PD melakukan pengarsipan dokumen yang terkait dengan penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan.

BAB IX

MONITORING

Pasal 36

- (1) Inspektorat melakukan monitoring penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan selain permintaan APH atau APIP Lainnya.
- (2) Kepala PD melakukan monitoring penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 37

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Nomor 62 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo (Berita Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2016 Nomor 62 Seri E Nomor 52), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 38

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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



Ditetapkan di Purworejo  
pada tanggal 23 Februari 2023

**BUPATI PURWOREJO,**

**Ttd**

**AGUS BASTIAN**

Diundangkan di Purworejo  
pada tanggal 23 Februari 2023

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PURWOREJO,**

**Ttd**

**SAID ROMADHON**

BERITA DAERAH KABUPATEN PURWOREJO  
TAHUN 2023 NOMOR 7 SERI B NOMOR 4