



SALINAN

BUPATI SAMBAS

PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI SAMBAS
NOMOR 25 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN DAN TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT KABUPATEN SAMBAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SAMBAS,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan asas - asas umum pemerintahan yang baik, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme perlu peningkatan penanganan/tindak lanjut laporan/pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Sambas;
 - b. bahwa dalam menerima dan memproses pengaduan masyarakat perlu disusun pedoman dan tata cara penanganan pengaduan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman dan Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat 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 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 5. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6780);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
 9. Peraturan Bupati Sambas Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, 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 : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN DAN TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT KABUPATEN SAMBAS

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sambas.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Sambas.
3. Bupati adalah Bupati Sambas.
4. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Sambas.
5. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Negeri Sambas dan Kepolisian Resort Sambas beserta jajarannya yang daerah hukumnya meliputi wilayah Kabupaten Sambas.
6. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Sambas.
7. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
8. Laporan atau pengaduan masyarakat adalah pemberitahuan secara tertulis dan/atau lisan mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak memenuhi standar pelayanan atau melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Penyelidikan adalah serangkaian tindakan penyidik untuk mencari dan menemukan suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak pidana guna menentukan dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan menurut cara yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP).
10. Kepala Desa adalah pejabat yang bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
11. Perangkat Desa adalah pejabat yang membantu Kepala Desa dalam bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
12. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.
13. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh

penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

14. Unit Penanganan Pengaduan adalah bagian/tim yang khusus dibentuk berdasarkan keputusan Inspektur untuk melaksanakan tugas menerima, mendaftarkan dan memfasilitasi penanganan pengaduan/keluhan yang bersumber dari perseorangan atau lembaga kemasyarakatan.
15. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah suatu upaya dalam rangka menangani berbagai pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik kepada masyarakat.
17. Tim Pemeriksa adalah Auditor (auditor dan Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Daerah) yang ditunjuk dan ditugaskan oleh Inspektur untuk melaksanakan tugas pemeriksaan/audit investigasi atas pengaduan/laporan masyarakat.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN ASAS

Pasal 2

Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini adalah sebagai berikut:

- a. untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik sehingga dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, bersih, efektif, efisien, transparan, partisipatif dan akuntabel guna meningkatkan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat;
- b. sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pengelola penanganan pengaduan sehingga terwujudnya persamaan persepsi dan mekanisme penanganan pengaduan; dan;
- c. sebagai alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, dan sistem kerja pada pengelola penanganan pengaduan.

Pasal 3

Tujuan disusunnya Peraturan Bupati ini adalah:

- a. menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*/pelayanan masyarakat yang baik;
- b. pemerintah dapat mengklasifikasi pengaduan masyarakat untuk ditindak lanjuti secara sistematis dan terorganisir;
- c. terselesaikannya Penanganan Pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terciptanya koordinasi yang baik antar instansi pemerintah dalam Penanganan Pengaduan masyarakat.

Pasal 4

Penanganan pengaduan masyarakat berasaskan:

- a. penyelesaian yang cepat dan tuntas;
- b. kepentingan umum;
- c. kepastian hukum;
- d. kesamaan hak;
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. keprofesionalan;
- g. partisipatif;
- h. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- i. keterbukaan/transparansi;
- j. akuntabilitas;
- k. kerahasiaan;
- l. koordinasi;
- m. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- n. ketepatan waktu; dan
- o. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan/efektivitas dan efisiensi.

BAB III

PENYELENGGARAAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Penyelenggaraan penanganan pengaduan meliputi :
 - a. penyelenggara pemerintah yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. penyelenggara pemerintah yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi Pemerintah Daerah dan/atau pemerintah desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD); dan
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi Pemerintah Daerah dan/atau Pemerintah Desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD); dan
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c meliputi:
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 6

Subyek yang dilaporkan atau diadakan masyarakat meliputi penyelenggara Pemerintahan Daerah yang masih aktif, yaitu:

- a. Pimpinan dan Anggota DPRD;
- b. ASN Pemerintah Daerah;
- c. Kepala Desa; dan
- d. Perangkat Desa.

BAB IV PELAKSANA PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Unit Penanganan Pengaduan

Pasal 7

- (1) Untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat, dibentuk Unit Penanganan Pengaduan.
- (2) Unit Penanganan Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan.
- (3) Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan dan Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah dan berkedudukan pada Sekretariat Inspektorat.

Bagian Kedua

Keanggotaan Unit Penanganan Pengaduan dan Sekretaris Unit Penanganan Pengaduan Pasal 8

- (1) Keanggotaan Unit Penanganan Pengaduan terdiri dari 10 (sepuluh) orang, berasal dari aparat di lingkungan Inspektorat.
- (2) Keanggotaan Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
 - a. Penanggungjawab merangkap anggota;
 - b. Ketua merangkap anggota;
 - c. Wakil ketua merangkap anggota;
 - d. Sekretaris merangkap anggota; dan
 - e. Anggota.

Pasal 9

Keanggotaan Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan terdiri dari 3 (tiga) orang, berasal dari aparat di lingkungan Sekretariat Inspektorat.

Bagian Ketiga Tugas dan Wewenang

Pasal 10

- (1) Tugas dan wewenang Unit Penanganan Pengaduan, antara lain:
 - a. menerima, meregister, dan memfasilitasi pengaduan atau keluhan atas ketidakpuasan pelayanan organisasi publik sesuai *locus delicti* yang bersumber dari perseorangan/lembaga kemasyarakatan dan/atau permintaan dari Aparat Penegak Hukum;
 - b. mengelola pengaduan secara terpadu dan terstruktur;
 - c. mengklasifikasi pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti secara sistematis dan terorganisir;
 - d. mengklasifikasi issue strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah;
 - e. mempublikasikan penanganan pengaduan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik; dan
 - f. melaporkan proses penanganan pengaduan secara berkala 3 (tiga) bulan sekali kepada Bupati dan/atau Wakil Bupati melalui Sekretaris Daerah serta mempublikasikan melalui wadah/media Pemerintah.
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, Unit Penanganan Pengaduan melakukan koordinasi secara terpusat dan berjenjang termasuk koordinasi dengan instansi terkait lainnya, APH serta Ombudsman.
- (3) Bentuk koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama dengan Kejaksaan dan kepolisian.
- (4) Tugas Sekretariat Unit Penanganan Pengaduan, antara lain:
 - a. membantu kelancaran pelaksanaan tugas Unit Penanganan Pengaduan dalam menerima, meregister, pengaduan atau keluhan dari masyarakat; dan
 - b. memberikan dukungan administrasi teknis dan dukungan bahan kebijakan kepada Unit Penanganan Pengaduan.

Bagian Keempat
Etika dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 11

- (1) Nilai-nilai dasar Unit Penanganan Pengaduan dan Tim Pemeriksa yang menangani pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut :
 - a. berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - b. integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
 - c. tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; dan
 - d. inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.
- (2) Kewajiban Unit Penanganan Pengaduan dan Tim Pemeriksa yang menangani pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor dan terlapor;
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat/berhenti/alih tugas; dan
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat/berhenti/alih tugas.
- (3) Unit Penangan Pengaduan dan Tim Pemeriksa dilarang:
 - a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan; dan
 - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

Pasal 12

- (1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-perundangan;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor; dan

- e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani
- (2) Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah; dan
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- (3) Etika terhadap sesama Aparatur Pemerintah, APH, Komisi Pemberantasan Korupsi, Ombudsman dan pemeriksa eksternal yang menangani pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menggalang rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat; dan
 - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

BAB V PELAPORAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Penerimaan Laporan Pengaduan

Pasal 13

- (1) Unit Penanganan Pengaduan menerima laporan pengaduan setiap hari kerja berdasarkan jenis pelayanan pada tempat terjadinya peristiwa yang dilaporkan (*locus delicti*).
- (2) Laporan pengaduan yang diterima oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) diteruskan dan/atau dilaporkan kepada Unit Penanganan Pengaduan Inspektorat.
 - a. masyarakat sebagai penerima pelayanan;
 - b. rekomendasi dan/atau permintaan Ombudsman;
 - c. rekomendasi dan/atau permintaan Komisi Pemberantasan Korupsi;
 - d. permintaan dari APH; atau
 - e. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sambas.

Pasal 14

Laporan pengaduan pada setiap pelayanan dapat dilaporkan oleh:

- a. masyarakat sebagai penerima pelayanan;
- b. rekomendasi dan/atau permintaan Ombudsman;
- c. rekomendasi dan/atau permintaan Komisi Pemberantasan Korupsi
- d. permintaan dari APH; atau
- e. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sambas.

Pasal 15

- (1) Laporan pengaduan disampaikan kepada Unit Penanganan Pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (2) Laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan pada hari kerja yakni hari senin sampai dengan hari jumat, mulai jam 09.00 wiba sampai dengan jam 14.00 wiba setiap harinya.

Bagian Kedua
Pengaduan

Pasal 16

- (1) Pengaduan yang disampaikan dapat berupa :
 - a. pengaduan langsung;
 - b. pengaduan tidak langsung; dan
 - c. aplikasi “Besadu”.
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat berupa:
 - a. pengaduan lisan langsung;
 - b. pengaduan tertulis langsung.
- (3) Dalam hal penyampaian pengaduan lisan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, pengadu melaporkan pengaduannya dan wajib mengisi formulir laporan pengaduan pada Unit Penanganan Pengaduan.
- (4) Pengaduan tertulis langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b memuat:
 - a. data identitas nama dan alamat pelapor atau pengadu lengkap disertai dengan fotocopy KTP atau identitas lainnya;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar;
 - c. pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - d. kelengkapan bukti-bukti permulaan/pendukung antar lain benda/barang dan dokumen yang mendukung laporan/aduan, minimal 2 alat bukti;
 - e. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - f. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (5) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya.
- (6) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.
- (7) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat berupa:
 - a. Laporan lisan tidak langsung yaitu pengaduan kepada Unit Penanganan Pengaduan melalui telepon/hotline dengan nomor (0562) 392544;
 - b. Laporan tertulis tidak langsung yaitu pengaduan kepada Unit Penanganan Pengaduan yang disampaikan dalam bentuk surat pengaduan melalui e-mail yaitu inspektorat.sambas@yahoo.com; dan
 - c. Laporan melalui kanal pengaduan yaitu website <https://inspektorat.sambas.go.id/besadu/> yang mana pengelola BESADU adalah Inspektorat Kabupaten Sambas.
- (8) Bentuk formulir pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 17

- (1) Setelah menerima pengaduan, petugas penerima pengaduan pada unit penanganan pengaduan wajib memberikan 1 (satu) salinan tanda terima pengaduan kepada pengadu.

- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Petugas penerima pengaduan melakukan pencatatan dan rekapitulasi atas pengaduan tersebut dalam buku register penerimaan pengaduan.

BAB VI PENELITIAN LAPORAN PENGADUAN DAN PEMERIKSAAN

Pasal 18

- (1) Unit Penangan Pengaduan meneliti kelengkapan syarat formal dan syarat materiil dari formulir pengaduan.
- (2) Syarat formil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pihak yang berhak melaporkan;
 - b. waktu pelaporan tidak melebihi ketentuan batas waktu;
 - c. keabsahan laporan yang mencakup kesesuaian tandatangan dalam formulir pengaduan dengan kartu identitas; dan
 - d. tanggal dan waktu.
- (3) Syarat materiil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. identitas pelapor;
 - b. nama dan alamat terlapor;
 - c. peristiwa dan uraian kejadian;
 - d. waktu dan tempat kejadian;
 - e. saksi yang mengetahui peristiwa tersebut; dan
 - f. barang bukti yang diperoleh atau diketahui terkait laporan atau pengaduan, minimal 2 (dua) alat bukti pengaduan.

Pasal 19

Laporan pengaduan yang tidak/belum memenuhi syarat formil dan materiil dikonfirmasi ulang kepada pengadu untuk segera dilengkapi.

Pasal 20

Laporan pengaduan yang telah memenuhi syarat formal dan materiil diteruskan kepada Inspektur dan diteruskan ke Tim Pemeriksa/Pengawas untuk dilakukan Audit Investigasi.

Pasal 21

- (1) Setelah laporan pengaduan memenuhi syarat formal dan materiil, Unit Penanganan Pengaduan melakukan pemberkasan laporan pengaduan.
- (2) Berkas laporan pengaduan diteruskan pada Tim/Petugas Pemeriksa Pengaduan untuk dilakukan pemeriksaan.
- (3) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bersifat rahasia.
- (4) Dalam hal dipandang perlu melalui Keputusan Ketua Unit Penanganan Pengaduan, kerahasiaan kajian dapat dikecualikan.

Pasal 22

- (1) Tim Pemeriksa/Pengawas melakukan Audit Investigasi.
- (2) Dalam proses pemeriksaan laporan pengaduan, Tim Pemeriksa dapat meminta kehadiran pengadu, penyelenggara pelayanan yang diadukan, saksi dan/atau ahli untuk didengar keterangan dan/atau klarifikasinya dibawah sumpah.
- (3) Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :
 - a. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
 - b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan; dan
 - c. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak yang telah diminta penjelasan.
- (4) Keterangan/klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam Berita Acara.
- (5) Bentuk formulir Berita Acara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 23

- (1) Hasil kajian terhadap laporan pengaduan dikategorikan sebagai:
 - a. pelanggaran;
 - b. bukan pelanggaran; dan
 - c. sengketa pengaduan.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat berupa:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. tindakan yang merugikan masyarakat;
 - c. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - d. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Sengketa pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan sengketa yang timbul karena adanya:
 - a. perbedaan penafsiran antara para pihak atau suatu ketidakjelasan tertentu yang berkaitan dengan suatu masalah fakta kegiatan, peristiwa, dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - b. keadaan dimana pengakuan atau pendapat dari salah satu pihak mendapatkan penolakan, pengakuan yang berbeda, dan/atau penghindaran dari pihak lain.

Pasal 24

- (1) Unit Penanganan Pengaduan menindaklanjuti atau tidak menindaklanjuti laporan pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.
- (2) Pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima konfirmasi dari Unit Penanganan Pengaduan.
- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 25

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) huruf a ditujukan kepada Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah.
- (3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b, ayat (4) huruf b dan ayat (5) huruf b, ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.
- (4) Pengaduan terhadap Penyelenggara Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, ditujukan kepada Bupati dan/atau Wakil Bupati dengan tembusan ke Inspektorat.

Pasal 26

- (1) Tahapan prosedur penanganan pengaduan terdiri dari:
 - a. penyampaian pengaduan masyarakat dan/atau Permintaan dari Aparat Penegak Hukum/Ombudsman/Komisi Pemberantasan Korupsi;
 - b. pengisian formulir untuk pengaduan langsung;
 - c. registrasi/klasifikasi pengaduan;
 - d. penelitian Pengaduan;
 - e. pengumpulan Data awal;
 - f. ekspose awal untuk penyelesaian pengaduan atas permintaan dari Aparat Penegak Hukum/ombudsman/KPK guna penyatuan persepsi, ruang lingkup dan batasan pemeriksaan serta penyampaian informasi dan/atau dokumen awal;
 - g. pemeriksaan/Audit investigasi;
 - h. ekspose Akhir/Gelar Perkara untuk penyelesaian pengaduan atas permintaan dari Aparat Penegak Hukum/ombudsman/KPK sebelum Laporan Hasil Pemeriksaan/audit investigasi di finalkan;
 - i. penyusunan laporan hasil audit investigasi;
 - j. rekomendasi ke SKPD/Desa/Auditi;
 - k. penyampaian jawaban dari SKPD/Desa/Auditi ke Unit Penanganan Pengaduan;
 - l. mediasi untuk hasil pengaduan karena ada sengketa; dan
 - m. penyampaian Laporan kepada Bupati dan/atau Wakil Bupati.
 - n. alur prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII PELAPORAN

Pasal 27

- (1) Tim Pemeriksa menyampaikan Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Inspektur Kabupaten untuk ditandatangani.
- (2) Laporan Hasil Pemeriksaan disampaikan ke Bupati dan/atau Wakil Bupati sebagai laporan atas penyelesaian pengaduan masyarakat

- (3) Bentuk Laporan Hasil pemeriksaan atas laporan/pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (4) Unit Penanganan Pengaduan melaporkan data statistik penanganan pengaduan melalui Website Resmi Pemerintah Kabupaten Sambas.
- (5) Unit Penanganan Pengaduan membuat laporan penanganan pengaduan tahunan yang berisi analisis mengenai:
 - a. kegiatan yang berkaitan penanganan pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik;
 - b. rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi pengaduan;
 - c. klasifikasi isu strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah;
 - d. publikasi pengaduan melalui sistem informasi pelayanan publik; dan
 - e. efektivitas penanganan pengaduan dan perbaikan yang telah dilakukan.
- (6) Laporan disampaikan kepada Bupati dan didesiminasikan melalui website resmi Pemerintah Kabupaten Sambas pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.
- (7) Format Pelaporan dalam bentuk data statistik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 28

- (1) Perlindungan terhadap Pelapor meliputi:
 - a. pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara selama proses pembuktian pengaduan masyarakat tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - b. pelapor yang memberikan informasi adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara yang pengaduannya belum ditandatangani oleh APH, pelapor diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas pelapor; dan
 - c. apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh APH dan pelapor dijadikan saksi, maka pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.
- (2) Perlindungan terhadap Terlapor meliputi:
 - a. pimpinan instansi pemerintah atau pejabat yang berwenang wajib memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat; dan
 - b. pimpinan instansi pemerintah atau pejabat yang berwenang wajib memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 29

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 13 Juli 2023

BUPATI SAMBAS,

TTD

SATONO

Diundangkan di Sambas
pada tanggal 13 Juli 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SAMBAS,

TTD

FERY MADAGASKAR
BERITA DAERAH KABUPATEN SAMBAS TAHUN 2023 NOMOR 25

Salinan Sesuai dengan Aslinya

Kepala Bagian Hukum,



[Handwritten Signature]
ERWANTO, S.H.

NIP. 19780506 200502 1 004

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI SAMBAS
NOMOR 25 TAHUN 2023
TENTANG
PEDOMAN DAN TATA CARA PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
INSPEKTORAT KABUPATEN SAMBAS

Formulir Pengaduan

No.	Uraian	Keterangan
1.	Nama :	(sesuai KTP)
2.	Alamat :	(sesuai KTP/fotokopi)
3.	Yang Dilaporkan :	(subyek yang dilaporkan)
4.	Materi yang dilaporkan :	(obyek yang dilaporkan)
5.	Waktu dan tempat dilaporkan/pelayanan :	(tahun dan dimana)
6.	Bukti-bukti :	(minimal 2 alat pendukung bukti)

BUPATI SAMBAS,

TTD

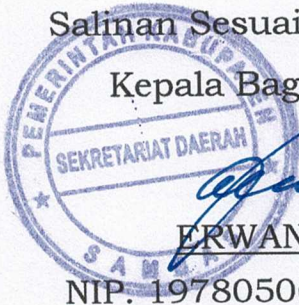
SATONO

Salinan Sesuai dengan Aslinya

Kepala Bagian Hukum,


ERWANTO, S.H.

NIP. 19780506 200502 1 004



LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI SAMBAS
NOMOR 25 TAHUN 2023
TENTANG
PEDOMAN DAN TATA CARA PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
INSPEKTORAT KABUPATEN SAMBAS

KOP OPD

BERITA ACARA PERMINTAAN KETERANGAN/KLARIFIKASI
(RAHASIA)

-----Pada hari ini....tanggal.....bulan....Tahun..... bertempat di ruang Kabupaten Sambas pada jam.....WIB kami (tim pemeriksa):

1.
2.
3.

----Berdasarkan Surat Perintah Tugas Inspektur Nomor :, tanggal mengadakan pemeriksaan sekaligus meminta keterangan terhadap seorang yang mengaku bernama:....., jenis kelamin:....., pekerjaan:.....

----Atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh Tim Pemeriksa, yang bersangkutan memberikan keterangan/jawaban sebagaimana petikan berikut:

1. Apakah saudara dalam keadaan sehat ?
Jawab:
2. Apakah saudara bersedia untuk dimintai keterangan?
Jawab:
3. Sejak kapan saudara bertugas di sebagai
.....
Jawab:
4. Berapa nomor keputusan tentang Pengangkatan Saudara sebagai?
Jawab:
5. Apakah saudara tahu terkait tentang apa saudara dipanggil oleh Inspektur Kabupaten?
Jawab:
6. Pertanyaan lain yang berhubungan dengan yang dilaporkan dan/atau yang terkait?
Jawab:

7. Dst?
Jawab:
8. Adakah keterangan tambahan yang ingin saudara sampaikan kepada Tim?
Jawab:
9. Apakah keterangan yang saudara berikan kepada Tim dalam keadaan tekanan/paksaan?
Jawab:
10. Apakah saudara berani mengangkat sumpah akan kebenaran keterangan saudara, sesuai dengan agama yang saudara anut?
Jawab:
11. Bila keterangan yang saudara berikan/sampaikan kepada Tim Pemeriksa ternyata tidak benar/palsu, apakah saudara bersedia dituntut secara hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
Jawab:
12. Apakah saudara bersedia diminta keterangan kembali jika dikemudian hari diperlukan?
Jawab:

----Setelah Berita Acara Pemeriksaan ini selesai, kemudian dibacakan ulang kepada yang bersangkutan dan dimengerti serta diakui kebenarannya, ia membubuhkan tanda tangan di bawah ini.

Tim Pemeriksa :	Yang diperiksa/diminta Keterangan
1. NIP.
2. NIP.
3. NIP.

BUPATI SAMBAS,
TTD
SATONO

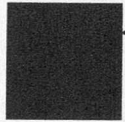




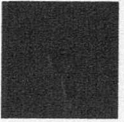
Salinan Sesuai dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum,

ERWANTO, S.H.
NIP. 19780506 200502 1 004



LAMPIRAN III
 PERATURAN BUPATI SAMBAS
 NOMOR 25 TAHUN 2023
 TENTANG
 PEDOMAN DAN TATA CARA PENANGANAN
 PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
 INSPEKTORAT KABUPATEN SAMBAS

ALUR DAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

Uraian Prosedur		Pelaksana								Ket	
Pelaksanaan Penata Usahaan Surat Pengaduan		Unit Pengaduan	Inspektur	Petugas Pengaduan	Tim Pemeriksa	Irbas Wil	APH/KPK/Ombudsman	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima, mencatat dan Surat pengaduan mengagendakan surat pengaduan dan masyarakat dan menyampaikan kepada Irsus/Irbas.										Surat Pengaduan yang ditujukan ke Bupati dan/atau Inspektorat
2.	Menganalisis laporan /pengaduan, membuat telaahan ke inspektur (materiil atau non material layak atau tidak layak dilanjutkan)							- Surat pengaduan - Lembar Disposisi - Buku Agenda - Lembar Telaahan	3 hari	Lembar Disposisi	
3.	Meminta dilengkapi syarat laporan /pengaduan.							- Lembar Disposisi - Buku Agenda	2 hari	Kelengkapan Dokumen Pelaporan	

4.	Mengajukan Tim Pemeriksa Surat Penegasan						<ul style="list-style-type: none"> - Surat pengaduan - Lembar Disposisi - Buku Agenda Kertas, Komputer, Printer - Nota Dinas 	1 hari	Nota Dinas	Surat Pengaduan yang ditujukan ke Bupati dan/atau Inspektorat
5.	Menyusun PKP, KKP / worksheet, Surat Tugas, agenda pemeriksaan, metode pemeriksaan, ruang lingkup pemeriksaan						<ul style="list-style-type: none"> - Surat Perintah Tugas - Surat Pengaduan - Kendaraan Dinas - Kertas, Komputer, Printer 	3 hari	Lembar Disposisi	
6.	Ekspose awal dengan APH untuk menyamakan persepsi ruang lingkup dan tukar menukar data/informasi						<ul style="list-style-type: none"> - Lembar Surat Undangan - Ruang Rapat - Makan Minum - Infocus 	2 hari	Kelengkapan Dokumen Pelaporan	
7.	Penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan						<ul style="list-style-type: none"> - Kertas, Komputer, printer - Jilid 			
8.	Ekspose akhir dengan APH terkait hasil pemeriksaan, surat penyampaian hasil pemeriksaan						<ul style="list-style-type: none"> - Lembar Surat Undangan - Ruang Rapat - Makan Minum - Infocus 			
9.	Penyelesaian LHP						<ul style="list-style-type: none"> - Kertas, Komputer, printer - Jilid 			
10.	Mendistribusikan, mengarsipkan LHP, melaporkan atas seluruh Pengaduan						<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Arsip - LHP 			

Selesai

BUPATI SAMBAS,
TTD
SATONO

Salinan Sesuai dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum,
ERWANTO, S.H.
NIP. 19780506 200502 1 004

LAMPIRAN IV
PERATURAN BUPATI SAMBAS
NOMOR 25 TAHUN 2023
TENTANG
PEDOMAN DAN TATA CARA PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
INSPEKTORAT KABUPATEN SAMBAS

FORMAT SISTEMATIKA PENYUSUNAN LHP ATAS LAPORAN/PENGADUAN DALAM BENTUK
BAB

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KASUS/KHUSUS
PADA..... (NAMA YANG MENJADI OBRIK)
TAHUN.....

- a) Bab I : Ringkasan Hasil Pemeriksaan
 - (1) Simpulan Hasil Pemeriksaan
 - (2) Rekomendasi

- b) Bab II : Uraian Hasil Pemeriksaan
 - (1) Data Umum
 - (2) Sumber Pengaduan
 - (3) Materi Pengaduan
 - (4) Fakta yang ditentukan
 - (5) Analisis

- c) Bab III : Kesimpulan
- d) Bab IV : Saran / Rekomendasi

Lampiran

Sambas... Tanggal... Bulan... Tahun...

An. Bupati Sambas
Inspektur

Nama Lengkap
Pangkat
NIP.

BUPATI SAMBAS,
TTD
SATONO

Salinan Sesuai dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum,

ERWANTO, S.H.
NIP. 19780506 200502 1 004



LAMPIRAN V
PERATURAN BUPATI SAMBAS
NOMOR 25 TAHUN 2023
TENTANG
PEDOMAN DAN TATA CARA PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
INSPEKTORAT KABUPATEN SAMBAS

No.	Pengaduan	Status			Rekomendasi Tim Pemeriksa
		Dalam Proses	Selesai	Tindak Lanjut	

Sambas... Tanggal... Bulan... Tahun...

An. Bupati Sambas
Inspektur

Nama Lengkap
Pangkat
NIP.

BUPATI SAMBAS,
TTD
SATONO



Salinan Sesuai dengan Aslinya

Kepala Bagian Hukum,

Erwanto
ERWANTO, S.H.

NIP. 19780506 200502 1 004