



**BUPATI TRENGGALEK  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI TRENGGALEK  
NOMOR 27 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN YANG DISELENGGARAKAN OLEH  
PEMERINTAH DAERAH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI TRENGGALEK,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat agar berjalan efektif, efisien dan transparan perlu melakukan pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 40 Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik, dimana Penyelenggara wajib menyusun tata cara penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Yang Diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor

- 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  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 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);

11. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 107);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN YANG DISELENGGARAKAN OLEH PEMERINTAH DAERAH.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Trenggalek.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Trenggalek.
3. Bupati adalah Bupati Trenggalek.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Trenggalek.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi serta lembaga independen

yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.

8. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
9. Dinas adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.
10. Aparat Pengawasan Internal Pemerintah yang selanjutnya disebut APIP adalah instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan.
11. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
12. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
13. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Pengelolaan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, Tindak Lanjut, dan pengarsipan..
14. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola Pengaduan Masyarakat pada setiap Penyelenggara pelayanan publik.
15. Pengadu adalah Masyarakat yang melakukan pengaduan atas Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan pelaksana.

16. Pengadu dengan Kebutuhan Khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (*disable citizen*) antara lain seperti tuna netra, tuna rungu dan tuna daksa.
17. Admin adalah Pelaksana Pengelolaan Pengaduan pelayanan publik yang ditugaskan oleh Bupati untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!
18. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
19. Tindak Lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.
20. Etika adalah aturan perilaku yang mengatur tentang sikap, tindakan, dan ucapan yang harus dipedomani oleh aparatur pemerintah daerah yang menangani Pengaduan Masyarakat.
21. 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.
22. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan organisasi Penyelenggara sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi organisasi Penyelenggara yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

## **BAB II**

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah;

- (2) Tujuan ditetapkananya Peraturan Bupati ini adalah:
- a. memberikan kepastian hukum dalam pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah;
  - b. terselesaikannya Pengelolaan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. terwujudnya Pengelolaan Pengaduan yang lebih terkoordinasi dan memiliki mekanisme penanganan yang sama.

**BAB III**  
**RUANG LINGKUP**  
**Pasal 3**

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. obyek Pengaduan;
- b. prinsip, kriteria dan jenis Pengaduan;
- c. Pengelola dan Etika;
- d. sarana Pengaduan;
- e. mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
- g. penyelesaian Pengaduan;
- h. penatausahaan Pengaduan;
- i. pemantauan, evaluasi dan pelaporan;
- j. pembinaan dan penilaian kinerja;

**BAB IV**  
**OBJEK PENGADUAN**  
**Pasal 4**

Obyek Pengaduan Masyarakat bersumber dari:

- a. Pemerintah Daerah;
- b. pemerintah desa;
- c. lembaga negara yang berkedudukan di Daerah;
- d. badan/instansi pemerintah yang berkedudukan di Daerah;

- e. badan hukum, partai politik, organisasi sosial kemasyarakatan, media massa yang berkedudukan di Daerah; dan
- f. perorangan.

## **BAB V**

### **PRINSIP, KRITERIA DAN JENIS PENGADUAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Prinsip Pengelolaan Pengaduan**

#### **Pasal 5**

Prinsip Pengelolaan Pengaduan yaitu:

- a. terpadu, artinya Pengelolaan Pengaduan yang masuk harus ditangani secara terpadu yang dikoordinir oleh Perangkat Daerah yang memiliki Pengelolaan Pengaduan;
- b. cepat dan tepat, artinya setiap laporan atau Pengaduan Masyarakat yang masuk harus secepat mungkin ditindaklanjuti atau ditanggapi dan tepat penanganannya;
- c. sederhana, artinya prosedur atau mekanisme penanganan pengaduan harus sesederhana mungkin untuk memudahkan Masyarakat menyampaikan pengaduan;
- d. transparan, artinya proses penerimaan dan Tindak Lanjut penanganannya harus transparan yang memberikan akses Masyarakat untuk memantau Tindak Lanjut penyelesaiannya;
- e. akuntabel, artinya pengaduan harus ditindaklanjuti secara benar dan bertanggungjawab serta mampu memberikan kepastian kepada Masyarakat atas Tindak Lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan;
- f. proporsional, artinya penanganan laporan atau pengaduan harus ditangani secara proporsional oleh pejabat/petugas sesuai kapasitas dan kewenangannya;
- g. informatif, artinya Penyelenggara harus menginformasikan dan mempublikasikan sistem penanganan di lingkungan masing-masing; dan



- h. tidak diskriminatif, artinya Pengaduan yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kedua**  
**Kriteria Pengaduan**  
**Pasal 6**

Kriteria Pengaduan yang ditangani meliputi:

- a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
- b. identitas pengadu jelas;
- c. didukung data atas permasalahan yang diadukan;
- d. bersifat konstruktif;
- e. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. sumbang saran terhadap penyelenggaraan pelayanan; dan
- g. Pengaduan belum pernah diproses untuk diselesaikan.

**Bagian Ketiga**  
**Jenis Pengaduan**  
**Pasal 7**

Jenis Pengaduan yang ditangani antara lain:

- 1. pengaduan atas pelayanan yang diduga maladministrasi yaitu:
  - a. penundaan berlarut, merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melelehi baku mutu waktu dari janji layanan;
  - b. tidak memberikan pelayanan, merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada Masyarakat yang berhak atas layanan tersebut;
  - c. tidak kompeten, merupakan Penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi;

- d. penyalahgunaan wewenang, merupakan perbuatan melampaui wewenang, melawan hukum, dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses pelayanan publik;
  - e. penyimpangan prosedur, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur/prosedur layanan;
  - f. permintaan imbalan, merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melalwan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan;
  - g. tidak patut, merupakan perilaku yang tidak layak dan patut yang dilakukan oleh Penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada Masyarakat pengguna layanan;
  - h. berpihak, merupakan keberpihakan dalam penyelenggaraan layanan publik yang memberikan keuntungan dalam bentuk apapun kepada salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya atau melindungi kepentingan salah satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya;
  - i. diskriminasi, merupakan pemberian layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil di antara sesama pengguna layanan; dan
  - j. konflik kepentingan, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang dipengaruhi karena adanya hubungan kelompok, golongan, suku atau hubungan darah maupun karena hubungan perkawinan sehingga layanan yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.
2. pengaduan yang bersifat aspirasi.

**BAB VI**  
**PENGELOLA DAN ETIKA**

**Bagian Kesatu**

**Pengelola**

**Pasal 8**

- (1) Pengelola pada lingkup Pemerintah Daerah beserta pelaksanaan tugasnya ditetapkan oleh Bupati dengan susunan sebagai berikut:
  - a. Pembina : Bupati dan Wakil Bupati
  - b. Penanggungjawab/Ketua : Sekretaris Daerah
  - c. Sekretaris : Kepala Dinas
  - d. Anggota : pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik;
  - e. Petugas Administrator, terdiri atas :
    1. Admin dijabat oleh pejabat/pegawai pada Dinas; dan
    2. Pejabat Penghubung dijabat oleh pimpinan/pegawai pada Satuan Kerja Penyelenggara pada lingkup Penyelenggara.
- (2) Pengelola pada lingkup Penyelenggara memiliki kompetensi melaksanakan Pengelolaan Pengaduan dan ditunjuk oleh pimpinan Penyelenggara.
- (3) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berkewajiban:
  - a. melaksanakan Pengelolaan Pengaduan pelayanan publik;
  - b. melakukan koordinasi antar Pengelola dalam penyelesaian Tindak Lanjut pengaduan;
  - c. meminta data pendukung kepada Pengadu apabila dibutuhkan;
  - d. menyelesaikan Pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian Pengaduan yang telah ditentukan.
  - e. menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi Pengadu, substansi Pengaduan, dan dokumen-

dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian Pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

### **Pasal 9**

Pengelola dilarang:

- a. menghentikan proses Pengaduan;
- b. menyebarluaskan identitas Pengadu;
- c. menyebarluaskan informasi dan dokumen; dan
- d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian Pengaduan.

## **Bagian Kedua**

### **Etika**

#### **Pasal 10**

- (1) Etika Pengelola terhadap Pengadu sebagai berikut:
  - a. memberikan pelayanan dengan simpati, hormat serta santun tanpa pamrih tanpa unsur paksaan;
  - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
  - c. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada Pengadu; dan
  - d. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani.
- (2) Etika Pengelola terhadap teradu sebagai berikut:
  - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah; dan
  - b. menghormati hak-hak teradu.
- (3) Etika antar Pengelola sebagai berikut:
  - a. menggalang rasa kebersamaan;
  - b. menghargai perbedaan pendapat; dan
  - c. saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

## **Pasal 11**

Dalam rangka melindungi teradu dari pihak yang tidak berkepentingan, Pengelola wajib merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas teradu seperti tidak mencantumkan identitas teradu dalam surat Pengaduan yang disampaikan kepada Penyelenggara.

## **BAB VII**

### **SARANA**

#### **Pasal 12**

- (1) Dinas dan Penyelenggara menyediakan sarana Pengelolaan Pengaduan yang menjadi kewenangannya.
- (2) Sarana Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain berupa:
  - a. tempat/ruangan bagi Pengadu;
  - b. kotak Pengaduan;
  - c. formulir Pengaduan serta alat tulis; dan
  - d. perangkat elektronik/Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).
- (3) Dinas dan Penyelenggara menyediakan informasi sarana Pengaduan di tempat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa:
  - a. mekanisme atau tata cara Pengaduan yang mudah dipahami oleh Masyarakat;
  - b. saluran resmi Pengaduan yang dipergunakan oleh Penyelenggara berupa:
    1. formulir Pengaduan;
    2. kotak Pengaduan;
    3. nomor telepon/ *faximile*; dan/atau
    4. alamat *e-mail*/*website*/saluran media lain.
  - c. saluran resmi Pengaduan yang dipergunakan oleh Pemerintah Daerah melalui Dinas berupa:
    1. nomor *whatsapp* 082233343800; dan/atau

2. *website* [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* rakyat SP4N-LAPOR!).

- (4) Penyediaan sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) agar memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau Pengadu dengan Kebutuhan Khusus.

## **BAB VIII**

### **MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Penerimaan Pengaduan**

#### **Pasal 13**

- (1) Dinas sebagai pelaksana Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah menerima pengaduan/aspirasi dan menyalurkan kepada Penyelenggara yang berwenang menangani.
- (2) Penyelenggara menerima Pengaduan dari Masyarakat dan menerima penyaluran Pengaduan dari Dinas untuk ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 14**

Penerimaan Pengaduan meliputi:

- a. Pengaduan secara langsung yakni Pengaduan yang disampaikan secara tatap muka langsung atau lisan;
- b. Pengaduan secara tidak langsung yakni Pengaduan yang disampaikan melalui:
  1. surat;
  2. kotak Pengaduan; dan
  3. perangkat elektronik/teknologi informasi komunikasi.

**Bagian Kedua**  
**Prosedur Penerimaan Pengaduan**  
**Pasal 15**

- (1) Prosedur penerimaan Pengaduan secara langsung kepada Penyelenggara, meliputi:
  - a. Pengelola menerima Pengadu di tempat Penyelenggara;
  - b. Pengelola menyediakan formulir Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini;
  - c. formulir diisi oleh Pengadu;
  - d. Pengelola memverifikasi pengaduan mulai dari identitas Pengadu, substansi sampai data dukung Pengaduan yang diterima;
  - e. Pengelola merespon Pengaduan yang diterima jika sesuai dengan kewenangannya;
  - f. apabila Pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pengelola langsung menyalurkan/mengarahkan kepada Penyelenggara lain yang berwenang menangani melalui Dinas; dan
  - g. jika Pengadu tidak mampu membaca dan/atau menulis, maka Pengelola membantu Pengadu dengan mengisi formulir.
  
- (2) Prosedur penerimaan Pengaduan secara tidak langsung kepada Penyelenggara, meliputi:
  - a. Pengelola memverifikasi Pengaduan mulai dari identitas Pengadu, substansi sampai data dukung Pengaduan yang diterima;
  - b. Pengelola merespon Pengaduan yang diterima jika sesuai dengan kewenangannya;
  - c. apabila Pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pengelola langsung menyalurkan/mengarahkan kepada Penyelenggara lain yang berwenang menangani melalui Dinas;

- d. apabila Pengaduan tersebut tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka Pengaduan tersebut dapat diabaikan;
- (3) Penyaluran penerimaan sebagaimana pada ayat (1) huruf f dan ayat (2) huruf c diberitahukan kepada Pengadu.

**Bagian Ketiga**  
**Prosedur Penerimaan Pengaduan**  
**Yang Bersifat Aspirasi**

**Pasal 16**

Apabila substansi Pengaduan yang disampaikan kepada Penyelenggara bersifat aspirasi, yaitu berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik maka disalurkan sebagai bahan informasi.

**Bagian Keempat**  
**Standar Operasional Prosedur**

**Pasal 17**

Dalam rangka kepastian hukum pelaksanaan mekanisme Pengelolaan Pengaduan, Dinas dan Penyelenggara menyusun standar operasional prosedur sesuai jenis pelayanan masing masing.

**BAB IX**  
**PENYELESAIAN PENGADUAN**

**Bagian Kesatu**  
**Mekanisme Penyelesaian**

**Pasal 18**

- (1) Penyelenggara menindaklanjuti hasil Pengelolaan Pengaduan yang berasal dari Pengelola.
- (2) Penyelesaian Pengaduan dilaksanakan secara cepat, tepat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan.



- (3) Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh Penyelenggara, maka Pengelola berkoordinasi dengan APIP.

### **Pasal 19**

Dinas sebagai Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah melakukan Tindak Lanjut penyelesaian Pengaduan antara lain:

- a. melakukan pemantauan atas Tindak Lanjut penyelesaian Pengaduan yang ditangani oleh Penyelenggara;
- b. melaporkan Kinerja Pengelolaan Pengaduan kepada Pembina/Bupati dan Wakil Bupati;
- c. melakukan evaluasi Kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis Pengaduan yang diterima, permasalahan Pengaduan serta penyelesaian terhadap Pengaduan sebagai bahan pelaporan; dan
- d. mengkoordinasikan Pengelolaan Pengaduan pada masing – masing Penyelenggara dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas Penyelenggara.

### **Bagian Kedua**

### **Jangka Waktu**

### **Pasal 20**

Jangka waktu Tindak Lanjut penyelesaian Pengaduan dihitung sejak Pengaduan diterima oleh Pengelola/Pejabat Penghubung, yakni:

- a. permintaan informasi dan Pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
- b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan
- c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

**BAB X**  
**PENATAUSAHAAN PENGADUAN**

**Pasal 21**

- (1) Penatausahaan Pengaduan dilaksanakan oleh Dinas dan Penyelenggara sebagai Perangkat Daerah yang mengelola Pengaduan.
- (2) Penatausahaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara cepat, tepat dan tertib dengan melaksanakan:
  - a. pencatatan;
  - b. pendisposisian; dan
  - c. pengarsipan.

**Bagian Kesatu**

**Pencatatan**

**Pasal 22**

- (1) Pencatatan Pengaduan oleh Pengelola ditempat Penyelenggara dan unit layanan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan sesuai prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku, baik Pengaduan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.
- (2) Untuk tertib administrasi pencatatan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. identitas Pengadu meliputi:
    1. nama;
    2. alamat; dan
    3. pekerjaan.
  - b. identitas teradu meliputi:
    1. nama; dan
    2. alamat pekerjaan
  - c. substansi atau materi Pengaduan.

**Bagian Kedua**

**Pendisposisian**

**Pasal 23**

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya dicatat kemudian di disposisi kepada Penyelenggara/ Satuan Kerja Penyelenggara yang berwenang menangani untuk diselesaikan, baik dengan melakukan tindakan korektif atau tindakan hukum lainnya sesuai kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya.
- (2) Jawaban Pengaduan sebagai Tindak Lanjut disposisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib disampaikan kepada Pengadu melalui Pengelola dengan tembusan unit layanan Pengaduan Masyarakat yang dilampiri materi Pengaduan dan substansi jawaban.

**Bagian Ketiga**

**Pengarsipan**

**Pasal 24**

- (1) Dalam rangka pengarsipan dokumen Pengaduan beserta jawabannya disimpan dengan aman oleh Pengelola.
- (2) Penyimpanan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) agar terjaga dengan baik diupayakan menggunakan fasilitas digital sehingga mempermudah dan mempercepat menemukan kembali bila diperlukan.
- (3) Disamping pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan secara manual berupa hard copy.
- (4) Penataan dokumen atau penyimpan pengarsipan berdasarkan klasifikasi, sifat dan permintaan dari pihak lain yang tidak terkait berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

**BAB XI**  
**PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN**

**Bagian Kesatu**

**Pemantauan**

**Pasal 25**

Pemantauan dilakukan untuk:

- a. mengetahui perkembangan atas Tindak Lanjut penyelesaian Pengaduan pada Penyelenggara;
- b. mengkoordinasikan Pengelola pada masing-masing Penyelenggara dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas Penyelenggara.
- c. mengetahui jumlah dan jenis Pengaduan yang diterima, penyebab adanya permasalahan dan penyelesaian terhadap Pengaduan;
- d. menyiapkan bahan evaluasi; dan
- e. bahan perbaikan dan peningkatan pelayanan publik.

**Bagian Kedua**

**Evaluasi**

**Pasal 26**

Evaluasi Pengelolaan Pengaduan meliputi:

- a. melakukan evaluasi atas penyebab Pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas Tindak Lanjut penyelesaian Pengaduan, sesuai materi Pengaduan;
- b. evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun;
- c. hasil evaluasi dipublikasikan pada sistem informasi pelayanan publik dan dapat diunduh oleh publik;
- d. hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina/Bupati dan Wakil Bupati sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik;
- e. menyusun kompilasi praktik-praktik baik dan inovasi dalam penyelesaian Pengaduan.

**Bagian Ketiga**

**Pelaporan**

**Pasal 27**

- (1) Pengelola pada Penyelenggara membuat laporan secara berkala mengenai Kinerja penyelesaian Pengaduan yang selanjutnya disampaikan kepada Penanggungjawab/Sekretaris Daerah melalui Kepala Dinas pada Pemerintah Daerah.
- (2) Pelaporan Kinerja penyelesaian Pengaduan paling sedikit memuat, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan/dalam proses, telah selesai serta prosentase penyelesaian Tindak Lanjut Pengaduan.

**BAB XII**

**PEMBINAAN DAN PENILAIAN KINERJA**

**Bagian Kesatu**

**Pembinaan**

**Pasal 28**

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah.

**Bagian Kedua**

**Penilaian Kinerja**

**Pasal 29**

- (1) Pemerintah Daerah dan Penyelenggara melakukan penilaian Kinerja atas Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Penilaian Kinerja Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dalam rangka penilaian Kinerja pelayanan publik secara menyeluruh.

**BAB XIII**  
**PENUTUP**  
**Pasal 30**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Trenggalek.

Ditetapkan di Trenggalek  
pada tanggal 7 September 2022

**BUPATI TRENGGALEK,**  
**TTD**

**MOCHAMAD NUR ARIFIN**

Diundangkan di Trenggalek  
pada tanggal 7 September 2022

**Pj.SEKRETARIS DAERAH**  
**KABUPATEN TRENGGALEK,**

**TTD**

**ANDRIYANTO**

**BERITA DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK TAHUN 2022 NOMOR 29**

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



AGUNG YUDYANA  
NIP. 19680524199703 1 001

**LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI TRENGGALEK  
NOMOR 27 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN YANG  
DISELENGGARAKAN OLEH PEMERINTAH  
DAERAH**

HARI :

TANGGAL :

TEMPAT :

**FORMULIR PENGADUAN**

NAMA	
ALAMAT	
NO. TELP/HP	
URAIAN PENGADUAN	
SARAN/DISPOSISI	
TINDAK LANJUT	

Penerima

Pengadu

.....

.....

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



AGUNG YUDYANA  
NIP. 19680524199703 1 001

**BUPATI TRENGGALEK,  
TTD  
MOCHAMAD NUR ARIFIN**