



BUPATI TANJUNG JABUNG BARAT
PROVINSI JAMBI

PERATURAN BUPATI TANJUNG JABUNG BARAT
NOMOR 10 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANJUNG JABUNG BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme;
 - c. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat dipandang perlu menyusun pedoman, kriteria dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat secara khusus;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25), sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun Bangko dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia. 3903) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara. Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47 Tambahan. Lembaran Negara Republik indonesia Nomor 4286);

7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
8. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
9. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
10. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
12. 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);
13. 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 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);

14. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5601);
15. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah. dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGADUAN LINGKUNGAN PENANGANAN MASYARAKAT DI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Tanjung Jabung Barat.
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Tanjung Jabung Barat.

5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
6. Inspektorat Daerah adalah Perangkat Daerah yang melaksanakan Urusan Pengawas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
7. Inspektorat Daerah adalah Perangkat Daerah yang melaksanakan Urusan Pengawas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
8. Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
9. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
10. Perangkat Daerah adalah Unsur Pembantu Bupati dan DPRD dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
11. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
12. 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 disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
13. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Inspektorat Jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah non kementerian, Inspektorat Daerah Provinsi, dan Inspektorat Daerah Kabupaten.
14. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Inspektorat Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
15. Terlapor adalah Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
16. Pencatatan adalah pencatatan atas informasi dari dokumen aduan kedalam buku agenda khusus yang dapat dilakukan secara manual atau menggunakan *whistleblowing system internal*.
17. Penelaahan adalah kegiatan penelitian atas dokumen dan/atau informasi yang diadakan agar dapat dirumuskan inti masalahnya dalam laporan hasil penelaahan, guna penanganan lebih lanjut.
18. Penyaluran adalah kegiatan untuk menyalurkan Pengaduan Masyarakat guna diteruskan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan sesuai kewenangannya.
19. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang meliputi proses

klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif.

20. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
21. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perseorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.
22. Pemeriksaan Audit Investigasi adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektivitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah.
23. Audit dengan tujuan tertentu adalah proses mengumpulkan dan menganalisis bukti secara sistematis yang bertujuan memberikan jawaban atas laporan dugaan penyimpangan dari laporan regular, laporan masyarakat atau permintaan pimpinan Kementerian atau Lembaga Negara Non Kementerian, atau disingkat K/L.
24. Audit investigatif adalah proses mencari, menemukan, mengumpulkan, dan menganalisis serta mengevaluasi bukti-bukti secara sistematis oleh pihak yang kompeten dan independen untuk mengungkapkan fakta atau kejadian yang sebenarnya tentang indikasi tindak pidana korupsi dan/atau tujuan spesifik lainnya sesuai peraturan yang berlaku.
25. Pemantauan Tindak Lanjut adalah aktivitas penanganan secara langsung atau tidak langsung yang meliputi kegiatan pengumpulan data/ informasi, klarifikasi/ konfirmasi dan koordinasi atas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.
26. Pelaporan adalah penyampaian hasil dari pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat yang disusun dalam bentuk laporan kepada pihak yang berwenang.
27. Pengarsipan adalah penataan dokumen atas laporan pengaduan, Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dan dokumen pendukung lainnya yang terkait.
28. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah pengaduan publik yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur Pemerintah, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pelayanan masyarakat.
29. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan Penyelenggara Pemerintah, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.

Pasal 2

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan atau pedoman dalam penanganan pengaduan masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Pasal 3

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat bertujuan:

- a. agar Pengaduan Masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
- b. agar penanganan Pengaduan Masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang jelas;
- c. memberdayakan Pengaduan Masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- d. menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku;
- e. mendukung terwujudnya tata Kelola pemerintahan dan penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
- f. meningkatkan koordinasi antar lembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat; dan
- g. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh penyelenggara Negara atau ASN

Pasal 4

Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai berikut :

- a. kepastian hukum, yaitu yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya;
- c. koordinasi, yaitu penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. tidak diskriminatif, yaitu penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, jender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- e. efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- f. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- g. objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu;
- h. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya dan secara seimbang; dan

- i. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali ada hak atau kewajiban hukum untuk mengungkapkan.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 5

Ruang lingkup yang diatur dalam Peraturan Bupati ini, meliputi:

- a. pengelola pengaduan;
- b. jenis pengaduan;
- c. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- d. tata cara penyampaian pengaduan masyarakat;
- e. pembuktian pengaduan masyarakat;
- f. pemantauan dan status penanganan pengaduan masyarakat;
- g. perlindungan terhadap pelapor dan terlapor; dan
- h. pembiayaan.

BAB III PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 6

(1) 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 penanggungjawaban 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 DPRD sebagai Pejabat Penghubung; dan
- e. kepala bidang/ bagian/ inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada perangkat daerah dan kepala bagian pada sekretariat daerah dan DPRD sebagai pejabat pelaksana.

Pasal 7

(1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf a bertanggungjawab kepada pembina.

(2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:

- a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah; dan

- b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 8

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 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. Perangkat Daerah.

Pasal 9

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf c di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggungjawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. mengkoordinasikan 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, Pengaduan; verifikasi, dan distribusi
 - 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 10

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 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, Pengaduan; verifikasi, dan distribusi
 - c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - e. menyusun frequently asked question substansi Pengaduan dari seluruh unit kerja eselon 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 11

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf e, bertanggungjawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
 - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
 - d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 12

- (1) Untuk menguji kecukupan informasi atas materi pengaduan, Penelaah mencari dan menggunakan sumber informasi lainnya, diluar informasi yang tersaji dalam Surat Pengaduan Masyarakat.
- (2) Sumber informasi lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terbatas pada:
 - a. data yang terpublikasi (contoh: data perusahaan, putusan pengadilan, peraturan perundang-undangan, dan lain-lain);
 - b. media sosial;
 - c. database berbasis online;
 - d. pencarian data dan informasi melalui internet; dan
 - e. artikel media.
- (3) Kriteria suatu pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif adalah:
 - a. telah memenuhi kecukupan informasi 5w + 2h atau terdapat keyakinan yang cukup berdasarkan pertimbangan professional auditor bahwa laporan/ pengaduan masyarakat layak ditindaklanjuti minimal informasi harus memenuhi kriteria 3w (*what, where, when*);
 - b. terdapat data empiris kasus sejenis dan/atau berdasarkan informasi lain yang mendukung laporan/ pengaduan masyarakat tersebut yang mendukung pertimbangan profesional/ pendapat penelaah berdasarkan hasil penelitian awal; dan
 - c. obyek pengaduan tidak termasuk dalam proyek strategis nasional.
- (4) Penelaahan pengaduan masyarakat dilakukan dengan penelitian awal terhadap materi pengaduan masyarakat untuk mendukung pertimbangan profesional atas informasi pengaduan masyarakat yang memenuhi kriteria 3W.

BAB IV JENIS PENGADUAN

Pasal 13

- (1) Pengaduan Masyarakat dikelompokkan dalam:
 - a. Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan.

- (2) Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan dan/atau pelanggaran yang dilakukan oleh ASN dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.
- (3) Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
- (4) Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan ayat (2) apabila memenuhi unsur-unsur:
 - a. substansi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas serta didukung bukti awal, maka harus dilakukan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif untuk membuktikan kebenarannya;
 - b. substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, maka perlu dilakukan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif untuk membuktikan kebenarannya;
 - c. substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, maka perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif; dan
 - d. substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
- (5) Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (3) apabila memenuhi unsur-unsur:
 - a. substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan.
 - b. substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

Pasal 14

Kecukupan informasi dalam substansi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 jika materi pengaduan telah memenuhi unsur 5W + 2H, yaitu:

- a. *What* (Apa - Jenis Penyimpangan dan Dampaknya), yakni informasi yang ingin diperoleh adalah substansi penyimpangan yang diadukan. Informasi ini berguna dalam hipotesis awal untuk mengungkapkan jenis-jenis penyimpangan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta dampak adanya penyimpangan;
- b. *Who* (Siapa - Pihak-Pihak yang Terkait), yakni informasi ini berkaitan dengan substansi siapa yang melakukan penyimpangan atau kemungkinan siapa saja yang dapat diduga melakukan penyimpangan, dan pihak-pihak yang terkait yang perlu dimintakan keterangan / penjelasan;

- c. *Where* (Dimana - Tempat Terjadinya Penyimpangan), yakni Informasi ini berkaitan dengan tempat dimana terjadinya penyimpangan khususnya institusi/ unit kerja tempat terjadinya penyimpangan. Informasi ini sangat berguna dalam menetapkan ruang lingkup penugasan bidang investigasi serta membantu dalam menentukan lokus (tempat dimana penyimpangan tersebut terjadi);
- d. *When* (Kapan - Waktu Terjadinya Penyimpangan), yakni Informasi ini berkaitan dengan kapan penyimpangan ini terjadi yang akan mempengaruhi penetapan ruang lingkup penugasan investigasi. Penentuan tempus (saat/ waktu terjadinya penyimpangan) membantu pemahaman APIP atas peraturan perundang-undangan yang berlaku saat terjadinya penyimpangan, sehingga dalam mengungkapkan fakta dan proses kejadian serta pengumpulan bukti dapat diselaraskan dengan kriteria yang berlaku;
- e. *Why* (Mengapa - Penyebab Terjadinya Penyimpangan), yakni Informasi yang ingin diperoleh adalah mengapa seseorang melakukan penyimpangan. Hal ini berkaitan dengan motivasi seseorang melakukan penyimpangan yang akan dapat mengarah kepada pembuktian unsur niat (*intent*);
- f. *How* (Bagaimana - Modus Penyimpangan), yakni Informasi ini berkaitan dengan bagaimana penyimpangan tersebut terjadi yang akan membantu dalam menyusun modus operandi penyimpangan tersebut serta meyakini penyembunyian (*concealment*), dan pengonversian (*conversion*) hasil penyimpangan; dan
- g. *How Much* (Berapa Banyak), yakni Informasi ini berkaitan dengan berapa banyak dampak keuangan yang ditimbulkan akibat penyimpangan keuangan.

Pasal 15

- (1) Untuk menguji kecukupan informasi atas materi pengaduan, Penelaah mencari dan menggunakan sumber informasi lainnya, diluar informasi yang tersaji dalam Surat Pengaduan Masyarakat.
- (2) Sumber informasi lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terbatas pada:
 - a. data yang terpublikasi (contoh: data perusahaan, putusan pengadilan, peraturan perundang-undangan, dan lain-lain);
 - b. media sosial;
 - c. database berbasis online;
 - d. pencarian data dan informasi melalui internet; dan
 - e. artikel media
- (3) Kriteria suatu pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif adalah:
 - a. telah memenuhi kecukupan informasi 5w + 2h atau terdapat keyakinan yang cukup berdasarkan pertimbangan professional auditor bahwa laporan/ pengaduan masyarakat layak ditindaklanjuti minimal informasi harus memenuhi kriteria 3w (*what, where, when*);
 - b. terdapat data empiris kasus sejenis dan/atau berdasarkan informasi lain yang mendukung laporan/ pengaduan masyarakat tersebut yang mendukung pertimbangan profesional/ pendapat penelaah berdasarkan hasil penelitian awal; dan
 - c. obyek pengaduan tidak termasuk dalam proyek strategis nasional.

- (4) Penelaahan pengaduan masyarakat dilakukan dengan penelitian awal terhadap materi pengaduan masyarakat untuk mendukung pertimbangan profesional atas informasi pengaduan masyarakat yang memenuhi kriteria 3W.

BAB V PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian kesatu Umum

Pasal 16

- (1) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektorat.
- (2) Pemerintah Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (4) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Pasal 17

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 meliputi:

- a. penerimaan dan pencatatan;
- b. penelaahan dan verifikasi;
- c. tanggapan awal;
- d. distribusi/penyaluran;
- e. tindak lanjut;
- f. pelaporan; dan
- g. pengarsipan.

Bagian kedua Penerimaan dan Pencatatan

Pasal 18

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/ atau Pejabat Penghubung.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf a dilakukan sesuai dengan prosedur pengelolaan/ pengadministrasian yang berlaku dilingkungan Inspektorat, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.
- (4) Proses pengaduan masyarakat yang diterima oleh inspektorat secara langsung, tertulis/surat, dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut:
 - a. data surat pengaduan, meliputi:
 1. nomor dan tanggal agenda;
 2. tanggal surat pengaduan;

3. kategori; dan
 4. perihal
 - b. identitas pelapor, meliputi:
 1. nama;
 2. alamat;
 3. pekerjaan;
 4. kabupaten/kota;
 5. provinsi; dan
 6. kategori pelapor.
 - c. Identitas terlapor, meliputi:
 1. nama;
 2. NIP/NRP;
 3. alamat;
 4. jabatan;
 5. instansi terlapor; dan
 6. kategori instansi.
 - d. Lokasi kasus, meliputi:
 1. kabupaten;
 2. provinsi; dan
 3. negara.
- (5) Proses Pencatatan terhadap surat Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Perangkat Daerah lain dilaksanakan sesuai dengan tata cara penatausahaan persuratan yang berlaku.

Bagian ketiga
Penelaahan dan Verifikasi

Pasal 19

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf a, dilakukan penelaahan dan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 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 17;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengindentifikasi 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.
- (7) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b setidaknya meliputi kegiatan- kegiatan sebagai berikut:
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
 - d. menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (8) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf d meliputi:
 - a. pengaduan masyarakat berkadar pengawasan yang:
 1. berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau negara/Daerah dengan substansi pengaduan logis dan memadai, identitas pelaporinya jelas, serta didukung dengan bukti-bukti dapat direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi; dan
 2. substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, dapat direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi.
 - b. pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan yang memerlukan tindak lanjut, tindak lanjut dapat direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur oleh Perangkat Daerah yang bersangkutan;
 - c. pengaduan masyarakat yang substansinya tidak logis berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan/ peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut; dan
 - d. pengaduan masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Inspektorat disampaikan kepada lembaga/instansi atau perangkat daerah terkait.

Bagian keempat Tanggapan Awal

Pasal 20

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi dan telaah selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf c berdasarkan *frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak muat dalam *frequently asked question* Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Bagian kelima Distribusi/Penyaluran

Pasal 21

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf d sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.

- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Unit Kerja Eselon 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.
- (5) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf d merupakan penyampaian pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan atau instansi lain.
- (6) Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan yang direkomendasikan untuk dilakukan audit dan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf a dilakukan audit dan klarifikasi oleh Inspektorat.
- (7) Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf b disampaikan kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan.

Bagian keenam
Tindak lanjut

Pasal 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf e dilakukan berdasarkan:
 - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf e merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif.
- (3) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (4) Tindak Lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (5) Penugasan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif atas informasi laporan/pengaduan tidak dapat dilakukan apabila dijumpai salah satu kondisi berikut:
 - a. informasi laporan/pengaduan yang sama sedang dalam atau telah dilakukan audit investigatif oleh Badan Pemeriksa Keuangan atau APIP lainnya Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah non kementerian, Inspektorat Daerah Provinsi; dan
 - b. informasi laporan/pengaduan yang sama sedang dalam atau telah dilakukan penyelidikan/penyidikan oleh Instansi Penyidik, yaitu Kejaksaan, Kepolisian dan Komisi Pemberantasan Korupsi.

Pasal 23

- (1) Tindaklanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada Unit Kerja Eselon II dilingkungan 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) Tindaklanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah 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 tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 24

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (3) 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 25

- (1) Tindaklanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) dapat melibatkan unit kerja Pemerintah Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
 - a. ASN Pemerintah Daerah kecuali sekretaris daerah dan inspektur;
 - b. kepala desa; dan
 - c. perangkat desa.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non aparatur sipil negara.
- (4) Dalam hal APIP Kabupaten tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), dapat mengajukan permohonan

tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan

Pasal 26

- (1) Pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 dimaksud pada ayat (1) yaitu Inspektur Pembantu Khusus yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

Pasal 27

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 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 e dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

Bagian keenam Pelaporan

Pasal 28

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf f merupakan hasil dari Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, yang disusun dalam bentuk laporan;
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut;
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bupati;
- (4) Dalam penyusunan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait.

Bagian ketujuh Pengarsipan

Pasal 29

- (1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf g merupakan penataan dokumen laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta

- mempercepat pencarian kembali dokumen laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan;
- (2) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur berdasarkan klarifikasi jenis masalah, Perangkat Daerah terlapor, serta urutan waktu pengaduan yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku;
 - (3) Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati. Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa dan lain-lain) yang tidak terkait informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi, kecuali untuk surat pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran, permintaan sumbangan/bantuan dan lain sebagainya.

BAB VI TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 30

- (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 blowin system*; dan
 - j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 31

- (1) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 disampaikan kepada Bupati melalui Inspektur, paling sedikit memuat informasi:
 - a. identitas Pengadu;
 - b. substansi Pengaduan;
 - c. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
 - d. bukti pendukung apabila tersedia.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (3) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintahan Daerah.

- (4) Pemerintah Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

BAB VII PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 32

- (1) Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut:
- a. telaah lanjutan, meliputi:
 1. mempelajari dan merumuskan permasalahan;
 2. pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus-kasus yang signifikan; dan
 3. merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.
 - b. konfirmasi, meliputi:
 1. mengidentifikasi terlapor; dan
 2. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.
 - c. klarifikasi, meliputi:
 1. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
 2. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
 3. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.
- (2) Hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diadukan.
- (3) Apabila hasilnya menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan agar menginformasikan hasilnya kepada pelapor dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara atau instansi terkait.
- (4) Apabila hasilnya menyatakan harus dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a. kegiatan pemeriksaan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan ahli dan atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.
 - b. pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara:
 1. menyusun/menentukan tim pemeriksa yang berkompeten;
 2. mengalokasikan anggaran pemeriksaan;
 3. menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP), yang meliputi:
 - a) penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang diadukan;
 - b) menentukan metode atau prosedur pemeriksaan;

- c) menentukan waktu dan lokasi yang diperlukan;
 - d) menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan;
 - e) menentukan keabsahan dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh; dan
 - f) merumuskan hasil pemeriksaan.
- (5) terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting dan strategis serta berdampak nasional, perlu dilakukan penanganan lintas instansi dengan membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari unsur instansi pemerintah terkait.

BAB VIII

PEMANTAUAN DAN STATUS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 33

- (1) Pemantauan penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektorat Daerah.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:
 - a. langsung; atau
 - b. tidak langsung.

Pasal 34

- (1) Pemantauan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
 - a. pemutakhiran data;
 - b. rapat koordinasi; dan/atau
 - c. monitoring ke Perangkat Daerah atau unit kerja yang mendapat pengaduan.
- (2) Pemantauan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
 - a. komunikasi elektronik; dan/atau
 - b. surat-menyurat.

Pasal 35

- (1) Status penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri atas:
 - a. status dalam proses, apabila permasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan; dan
 - b. status selesai, apabila permasalahan yang diadukan telah selesai ditangani dibuktikan dengan laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Status penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan disampaikan kepada Pelapor.
- (3) Status penanganan Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Pelapor setelah mendapatkan laporan penanganan dari Perangkat Daerah yang bersangkutan.
- (4) Status penanganan Pengaduan Masyarakat yang berdasarkan hasil penelaahan dikategorikan substansinya tidak logis dan atau penanganannya bukan kewenangan Pemerintah Daerah ditetapkan oleh Inspektorat dinyatakan dengan status selesai.
- (5) Pelapor berhak mendapatkan informasi secara umum tentang hasil akhir pelaporan penanganan Pengaduan Masyarakat

BAB IX PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR DAN TERLAPOR

Pasal 36

Selama proses Pengaduan Masyarakat, Pelapor maupun Terlapor wajib diberikan perlindungan hukum dan perlakuan wajar.

Pasal 37

Pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh ASN selama proses pembuktian pengaduan masyarakat tidak dapat dituntut oleh pemeriksa secara hukum baik pidana maupun perdata atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 38

- (1) Pelapor yang memberikan informasi tentang informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh ASN yang pengaduannya belum ditangani oleh Aparat Penegak Hukum, Pelapor diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas Pelapor.
- (2) Dalam hal pengaduan sudah ditangani Aparat Penegak Hukum dan Pelapor dijadikan saksi, maka Pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.

Pasal 39

Bupati atau pejabat yang berwenang atau Pemeriksa wajib:

- a. memperlakukan Terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan audit dengan tujuan tertentu/audit investigatif dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat; dan
- b. memberikan perlindungan kepada Terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan audit dengan tujuan tertentu/audit investigatif.

BAB X PEMBIAYAAN

Pasal 40

Pembiayaan pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 41

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Ditetapkan di Kuala Tungkal
pada tanggal 03 Juli 2024

BUPATI TANJUNG JABUNG BARAT,

ttd

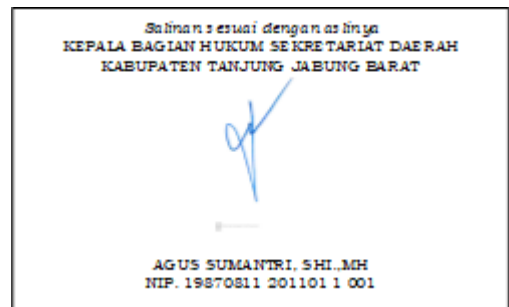
ANWAR SADAT

Diundangkan di Kuala Tungkal
Pada tanggal 03 Juli 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT,

ttd

AGUS SANUSI



BERITA DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT TAHUN 2024
NOMOR 10