



BUPATI BANDUNG BARAT  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI BANDUNG BARAT

NOMOR 24 TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAHAN DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANDUNG BARAT,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan masyarakat, telah ditetapkan Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 49 Tahun 2019 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Daerah;
- c. bahwa Peraturan Bupati sebagaimana dimaksud dalam huruf b perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan, sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Daerah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4688);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan 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);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah 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 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN DAERAH.

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Daerah adalah Daerah Kabupaten Bandung Barat.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Bandung Barat.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
7. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
8. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.

9. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Bupati, Wakil Bupati, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
11. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah instansi pemerintah yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Pemerintah Daerah.
12. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
13. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya.
14. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
15. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
16. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kementerian, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
17. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
18. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.

19. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
20. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
21. Hari adalah hari kerja.

## BAB II

### KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

#### Pasal 2

- (1) Kelembagaan pengelola pengaduan terdiri atas:
  - a. pembina;
  - b. pengarah;
  - c. penanggung jawab;
  - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - e. Pejabat Penghubung; dan
  - f. Pejabat Pelaksana.
- (2) Bupati sebagai pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a 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. Kepala Perangkat Daerah sebagai penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
  - c. Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - d. Sekretaris Perangkat Daerah dan Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
  - e. Kepala Bidang/Inspektur Pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

Pasal 3

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b bertanggung jawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
  - b. membangun komitmen para Kepala Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 4

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf c bertanggung jawab kepada pengarah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
  - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

Pasal 5

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf d di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N-LAPOR!;
  - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
  - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;

- g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
- h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

#### Pasal 6

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

#### Pasal 7

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf f, bertanggung jawab kepada penanggung jawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
  - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;

- c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
- d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

### BAB III

#### TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

##### Bagian Kesatu

###### Tata Cara Penyampaian Pengaduan

###### Pasal 8

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Ruang layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disediakan dan bertempat di setiap perangkat daerah.
- (4) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintah Daerah yaitu:
  - a. SP4N-LAPOR!;
  - b. surat;
  - c. *website*;
  - d. surat elektronik;
  - e. media sosial;
  - f. *whistle blowing system*; dan
  - g. kanal/atau saluran Pengaduan lainnya, berupa Platform aplikasi WhatsApp petugas pelayanan pengaduan.

###### Pasal 9

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, paling sedikit memuat informasi:

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

Pasal 10

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 bersumber dari:
  - a. perseorangan;
  - b. kelompok masyarakat; dan
  - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Provinsi.
- (3) Setiap ASN yang melihat, mendengar, merasakan dan/ atau mengetahui terjadi atau ada dugaan tindak pidana korupsi/penyimpangan pada Pemerintah Daerah agar mengadukan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dan Inspektorat Daerah dengan surat elektronik, media sosial dan *whistle blowing system*.
- (4) Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan perlindungan oleh Bupati melalui Inspektorat Daerah, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Bagian Hukum Sekretariat Daerah.
- (5) Pengadu berhak untuk:
  - a. dirahasiakan identitas pengadu dan materi pengaduan;
  - b. mengetahui perkembangan penanganan laporan pelanggaran;
  - c. memperoleh keringanan sanksi apabila pengadu turut terlibat terhadap pelanggaran yang dilaporkan;
  - d. perlindungan atas karier bagi ASN; dan
  - e. mendapatkan perlindungan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- (1) Pemerintah Daerah menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.
- (4) Maklumat pelayanan pengaduan sebagaimana pada ayat (3) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua  
Jenis Pengaduan

Pasal 12

- (1) Jenis Pengaduan terdiri atas:
  - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
  - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
  - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar Pelayanan Publik;
  - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. saran perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
  - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
  - b. pelanggaran administratif;
  - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
  - d. pelanggaran disiplin pegawai.

Bagian Ketiga  
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 13

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri atas:

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

Pasal 14

Penerimaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 15

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
  - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
  - c. mengidentifikasi 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 dapat membuat laporan secara manual di dalam aplikasi SP4N-LAPOR! dan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
  - a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
  - b. bukti tanggapan dari petugas pelayanan Pengaduan yang menyatakan status kelengkapan dan tindak lanjut penanganan Pengaduan untuk Pengaduan secara tidak langsung melalui media lainnya yang digunakan oleh Pengadu.
- (5) Petugas Pelayanan Pengaduan dan/ atau Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan kode *tracking* SP4N-LAPOR! kepada Pengadu yang telah terverifikasi dan dinyatakan lengkap.
- (6) Petugas Pelayanan Pengaduan dapat mengarahkan pelapor untuk menyampaikan pengaduan secara mandiri di dalam aplikasi SP4N-LAPOR! apabila ditemukan ketidaksesuaian kewenangan substansi Pengaduan sehingga perlu ditindaklanjuti oleh instansi lain.
- (7) Tata cara input laporan Pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR! sebagaimana ayat (4) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini
- (8) 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.

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

**Pasal 16**

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c berdasarkan *frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

**Pasal 17**

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1).
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

**Pasal 18**

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

- a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

**Pasal 19**

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.

- (3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

#### Pasal 20

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b dilakukan oleh APIP 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.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

#### Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dapat melibatkan unit kerja pada Perangkat Daerah teknis/ terkait dan lembaga pemerintah non Perangkat Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
  - a. ASN Pemerintah Daerah kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur Daerah;
  - b. Kepala Desa; dan
  - c. Perangkat Desa.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pegawai non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab pegawai non ASN /atau pejabat yang menandatangani kontrak pegawai non ASN.

## Pasal 22

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

## Pasal 23

- (1) Pimpinan unit kerja APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu Inspektur Pembantu Khusus.

## Pasal 24

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
  - a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
  - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
  - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini
- (3) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.
- (4) Hasil penelahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (5) Hasil penelahaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Pimpinan APIP untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
  - a. koordinasi;
  - b. pelimpahan;
  - c. klarifikasi;
  - d. pemeriksaan khusus yang dilakukan melalui audit investigatif, audit perhitungan kerugian negara dan/atau pemeriksaan dengan tujuan tertentu lainnya; dan
  - e. arsip.

Pasal 25

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (5) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari pimpinan APIP.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP melalui unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.

Pasal 26

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, APIP melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. permintaan informasi; dan
  - b. verifikasi.

Pasal 27

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

Pasal 28

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dituangkan dalam berita acara/risalah hasil ekspose.
- (2) Format berita acara hasil koordinasi sebagaimana Pasal 25 ayat (3) dan Pasal 28 ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Format risalah hasil ekspose sebagaimana dimaksud pada Pasal 28 ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 29

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (5) huruf b dari APIP Kementerian, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati melalui Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.

- (2) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (5) huruf b dari APIP Pemerintah Daerah Provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati.
- (3) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (5) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (4) tidak ditindaklanjuti, APIP Kementerian dan/atau APIP provinsi mengambil alih penyelesaian Pengaduan.

### Pasal 30

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (5) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan dan/atau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
  - a. persiapan;
  - b. pengumpulan bukti;
  - c. meminta pernyataan/keterangan; dan
  - d. pelaporan.
- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
  - a. pembentukan tim;
  - b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
  - c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
  - d. klarifikasi; dan
  - e. penerbitan surat tugas.
- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.
- (5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat untuk selanjutnya dituangkan dalam berita acara.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.

- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP.
- (9) Format laporan hasil klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### Pasal 31

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (5) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
  - a. pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
  - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;
  - c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Kementerian; dan
  - d. pelimpahan dari Kementerian/Lembaga Pemerintah non Kementerian/Pemerintah Daerah Provinsi /APH.
- (2) Pemeriksaan khusus yang dilakukan melalui audit investigasi dan/atau audit perhitungan kerugian negara dilaksanakan melalui tahapan:
  - a. Pra Perencanaan;
  - b. Perencanaan;
  - c. Pengumpulan, pengujian, analisis dan evaluasi bukti;
  - d. Penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
  - e. Berita acara perhitungan bersama (apabila diperlukan terkait dengan pemeriksaan);
  - f. Pengelolaan kertas kerja audit;
  - g. Pelaporan dan pengkomunikasian hasil audit;
  - h. Pemantauan tindak lanjut hasil audit.
- (3) Pemeriksaan khusus selain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan melalui tahapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 32

- (1) Pra Perencanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf a meliputi pengumpulan informasi, penelaahan sampai dengan pengambilan simpulan untuk melakukan atau tidak melakukan pemeriksaan khusus.
- (2) Perencanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf b meliputi tahap untuk melakukan persiapan, merumuskan sasaran, ruang lingkup, dan alokasi sumber daya, mengembangkan hipotesis untuk mengarahkan proses pembuktian suatu penyimpangan dan mengidentifikasi prosedur yang dapat digunakan.

- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2), meliputi:
- a. pembentukan tim;
  - b. penyusunan rencana kegiatan;
  - c. ekspose rencana kegiatan; dan
  - d. penerbitan surat tugas.
- (4) Pengumpulan, pengujian, analisis dan evaluasi bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf c dilakukan dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi Pengaduan.
- (5) Pelaksanaan permintaan keterangan melalui penyusunan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang dilakukan secara teliti, objektif, didukung dengan data, informasi dan/atau dokumen lainnya dengan ketentuan tambahan sebagai berikut:
- a. mekanisme permintaan keterangan melalui berita acara permintaan keterangan dilakukan tanpa adanya intervensi dari pihak lain selain pihak-pihak yang bersangkutan dalam pemeriksaan;
  - b. mekanisme permintaan keterangan dilakukan kepada pihak yang bersangkutan secara satu-persatu dan tidak bersamaan untuk diperoleh objektivitas serta validnya informasi;
  - c. pihak yang tidak berkenan untuk memberikan keterangan dalam pemeriksaan harus mengisi berita acara penolakan pemeriksaan dan/atau permintaan keterangan
  - d. dalam hal pihak yang dilakukan pengawasan menolak untuk menandatangani surat penolakan pemeriksaan dan/atau permintaan keterangan, tim pemeriksa membuat berita acara penolakan pengawasan dan/atau permintaan keterangan yang ditandatangani oleh tim pemeriksa.
  - e. berdasarkan surat penolakan pemeriksaan atau berita acara penolakan pengawasan, tim pemeriksa membuat laporan tertulis kepada Inspektur untuk memperoleh instruksi lebih lanjut.
- (6) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf e, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (7) Format berita acara permintaan keterangan yang berkaitan dengan mekanisme pelaksanaan pemeriksaan khusus atas tindak lanjut laporan pengaduan sebagaimana Pasal 31 ayat (2) huruf d tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

- (8) Format berita acara penolakan pemeriksaan dan/atau permintaan keterangan sebagaimana Pasal 32 ayat (5) huruf c dan d tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (9) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf g, memuat paling sedikit tentang:
  - a. ringkasan;
  - b. sumber Pengaduan;
  - c. data fakta;
  - d. analisa;
  - e. kesimpulan; dan
  - f. rekomendasi.

### Pasal 33

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (9), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan di hadapan pimpinan APIP.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.
- (4) Laporan hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### Pasal 34

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) ASN yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab /tim pemeriksa.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 1 (satu) hari sebelum tanggal pemeriksaan.
- (4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) hari sejak tanggal pemanggilan pertama.
- (5) Apabila pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

### Pasal 35

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan ASN yang diperiksa.
- (2) Dalam hal ASN yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berita acara pemeriksaan tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi.
- (3) ASN yang diperiksa tidak berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan dalam bentuk apapun sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

### Pasal 36

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (5) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1).

### Pasal 37

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (5), Pasal 25, Pasal 29, Pasal 30, dan Pasal 31 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

### Pasal 38

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b.
- (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak laporan hasil audit diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.

- (4) Pimpinan Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh APIP paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan pimpinan.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 39

- (1) APIP melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (4).
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 40

- (1) Hasil pemeriksaan khusus APIP apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) Hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil audit.
- (3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP atas petunjuk tertulis dari Bupati dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
  - a. pemberian informasi;
  - b. verifikasi;

- c. pengumpulan data dan keterangan;
- d. pemaparan hasil audit atas pengaduan; dan/atau
- e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 41

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil audit atas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan pengaduan oleh APIP kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP dalam menindaklanjuti penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 42

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dituangkan dalam berita acara.
- (2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani APIP.
- (3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.
- (4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

#### Pasal 43

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, Pasal 41 dan Pasal 42 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 44**

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

**Bagian Keempat**

**Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan**

**Pasal 45**

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

**BAB IV**  
**PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

**Pasal 46**

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.
- (2) Pejabat Penghubung melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.

**Pasal 47**

- (1) Pemantauan dan Evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
  - a. persentase penyelesaian pengaduan;
  - b. rata-rata waktu tindak lanjut pengaduan; dan
  - c. kualitas tindak lanjut pengaduan.

**BAB V**  
**PELAPORAN**

**Pasal 48**

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

**Pasal 49**

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. rekapitulasi pengaduan memuat materi dan kategori pengaduan;
  - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut pengaduan, dan kualitas tindak lanjut pengaduan; dan
  - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan.

**BAB VI**  
**PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

**Pasal 50**

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud ayat (1) dibantu oleh Inspektur Daerah.

**BAB VII**  
**PEMBIAYAAN**

**Pasal 51**

Pembiayaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB VIII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 52**

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 49 Tahun 2019 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Daerah (Berita Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2019 Nomor 49), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 53**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ngamprah  
pada tanggal 2 September 2025  
BUPATI BANDUNG BARAT,

ttd.

JEJE RITCHIE ISMAIL

Ditetapkan di Ngamprah  
pada tanggal 2 September 2025  
SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BANDUNG BARAT,

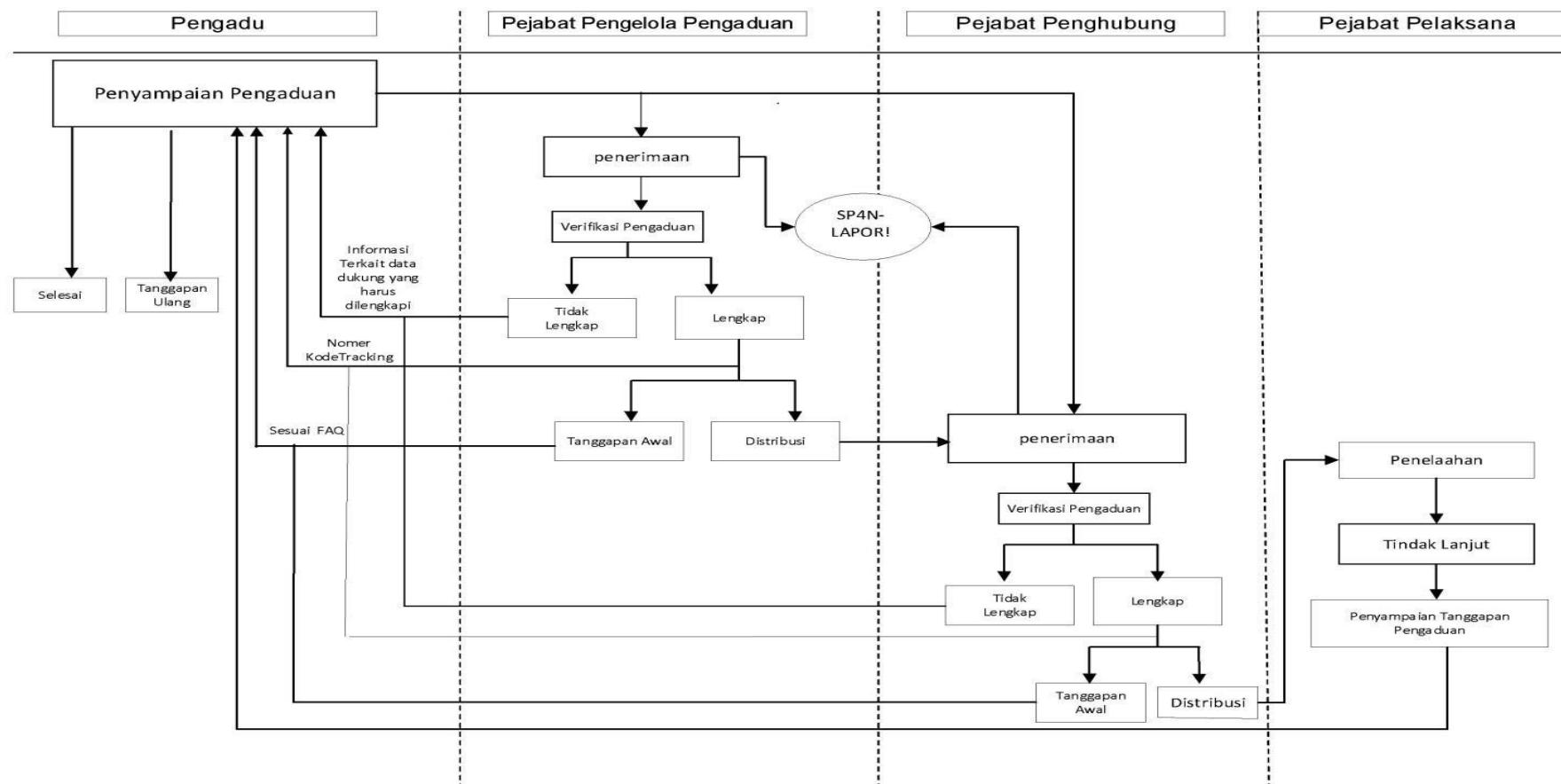
ttd.

ADE ZAKIR

BERITA DAERAH KABUPATEN BANDUNG BARAT TAHUN 2025 NOMOR 25

LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI BANDUNG BARAT  
NOMOR 24 TAHUN 2025  
TENTANG  
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN  
DAERAH

1. Alur Pengelolaan Pengaduan



2. Tata cara input pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR!

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 15.		<input type="checkbox"/>	
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR, dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum lengkap, Petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! melalui menu form laporan manual.		<input type="checkbox"/>	
5	Petugas menginformasikan nomor <i>kode tracking</i> hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada Pengadu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3. Format Maklumat Pelayanan Pengaduan

KOP PERANGKAT DAERAH  
MAKLUMAT PELAYANAN PENGADUAN

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan melalui komitmen:

1. Memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
2. Netral, responsif dan akuntabel dalam penanganan Pengaduan;
3. Penanganan Pengaduan tidak dipungut biaya;
4. ...
5. ... dst;
6. Bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar Pelayanan.

Kepala Perangkat Daerah

ttd.

.....

4. Format hasil penelaahan Pengaduan

KOP PERANGKAT DAERAH

---

---

TELAAH STAF

---

Kepada :  
Dari :  
Tanggal :  
Nomor :  
Sifat :  
Lampiran :  
Perihal :

---

Menindaklanjuti disposisi ..... atas surat pengaduan dari ......., bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut:

- I. Sumber Pengaduan.
- II. Materi Pengaduan.
- III. Analisa.
- IV. Kesimpulan.
- V. Saran.

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

5. Format Berita Acara Koordinasi

KOP PERANGKAT DAERAH

---

---

BERITA ACARA KOORDINASI

Nomor :

-----Pada hari ini..... tanggal..... Bulan..... tahun Dua Ribu Dua Puluh..... telah dilaksanakan rapat koordinasi yang bertempat di ..... dipimpin oleh ..... dan dihadiri oleh .....

-----Adapun berdasarkan rapat koordinasi terkait dengan ..... disepakati hal-hal sebagai berikut:

- 1.
- 2.
3. dst.

-----Demikian berita acara hasil koordinasi ini dibuat dan disepakati bersama untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya dan sebagai dasar pengambilan keputusan lebih lanjut.

Nama

Pangkat/Golongan

NIP

Nama

Pangkat/Golongan

NIP

Tanda tangan (peserta hadir)

6. Format laporan hasil klarifikasi

KOP PERANGKAT DAERAH

---

---

LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

BAB I RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI.

BAB II URAIAN HASIL KLARIFIKASI.

A. UMUM.

1. Dasar Klarifikasi.
2. Waktu Klarifikasi.
3. Susunan Tim Klarifikasi.
  - a. Penanggungjawab.
  - b. Pengendali Mutu.
  - c. Supervisor/Dalnis.
  - d. Ketua Tim.
  - e. Anggota Tim.
4. Narasumber.
5. Obyek Klarifikasi.
6. Sumber Informasi.

B. MATERI PENGADUAN.

C. FAKTA DAN DATA.

BAB III ANALISIS.

BAB IV KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan Khusus)

7. Format Risalah Hasil Ekspose

(Tanpa Kop)  
RISALAH HASIL EKSPOSE

INFORMASI UMUM

Perkara yang Diekspose

Instansi Penyidik yg melakukan Ekspose

Dilakukan pada hari/tanggal

Bertempat di

Dipimpin oleh

Jumlah Peserta Daftar hadir terlampir

RESUME MATERI EKSPOSE

(Diuraikan secara jelas dan ringkas materi dugaan penyimpangan yang akan ditindaklanjuti dengan penugasan audit investigatif)

PEMBAHASAN PESERTA EKSPOSE

(Diuraikan secara ringkas masukan-masukan yang diberikan oleh peserta ekspose)

(Lampirkan notulen ekspose)

SIMPULAN DAN SARAN

(Diuraikan secara ringkas simpulan dan usulan tindak lanjut yang akan dilakukan).

Demikian risalah hasil ekspose ini dibuat untuk dapat dipergunakan sesuai keperluan.

Jabatan dalam Instansi  
Penyidik

Nama  
Pangkat/Golongan  
NIP

Jabatan dalam  
Inspektorat Daerah

Nama  
Pangkat/Golongan  
NIP

8. Format laporan hasil pemeriksaan khusus

KOP PERANGKAT DAERAH

---

---

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS.

BAB II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS.

A. UMUM

1. Dasar Pemeriksaan Khusus.
2. Waktu Pemeriksaan Khusus.
3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus.
  - a. Penanggungjawab.
  - b. Pengendali Mutu.
  - c. Supervisor/ Dalmis.
  - d. Ketua Tim.
  - e. Anggota Tim.
4. Narasumber.
5. Obyek Pemeriksaan Khusus.
6. Sumber Informasi.

B. MATERI! PENGADUAN.

C. FAKTA DAN DATA.

BAB III ANALISIS.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.

A. KESIMPULAN.

B. SARAN.

9. Format Berita Acara Permintaan Keterangan

KOP PERANGKAT DAERAH

---

---

RAHASIA

BERITA ACARA PERMINTAAN KETERANGAN

Nomor :

-----Pada hari ini                    tanggal                    Bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua  
Puluh Lima bertempat di ..... Kab. Bandung Barat;

1. Nama :  
NIP :  
Jabatan :
2. Nama :  
NIP :  
Jabatan :
3. Nama :  
NIP :  
Jabatan :

-----Berdasarkan Surat Tugas Pemeriksaan dari Inspektorat Daerah Kabupaten Bandung Barat, kami telah melakukan klarifikasi dan permintaan keterangan terhadap:

- Nama :  
Alamat :

-----Yang bersangkutan diminta keterangan terkait dengan tindak lanjut laporan pengaduan pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) terkait dengan

-----Telah diminta keterangan dan klarifikasi perihal laporan tersebut, dan atas pertanyaan yang diajukan oleh pemeriksa, yang bersangkutan memberikan jawaban/keterangan sebagai berikut:

PERTANYAAN

JAWABAN

1. Apakah saudara dalam keadaan sehat ?  
1.
2. Apakah saudara mengetahui mengapa hari ini diminta keterangan oleh Inspektorat Daerah ?  
2.
3. Dapatkah saudara menjelaskan kronologis atau materi pengaduan saudara?  
Jelaskan!  
3.
4. Dan seterusnya...

-----Setelah selesai, Berita Acara Permintaan Keterangan ini dibacakan kembali kepada yang bersangkutan dan yang bersangkutan menandatanganinya serta setiap jawaban membubuhkan paraf-----

Tanda tangan pihak yang  
diminta keterangan,

.....

-----Demikian Berita Acara Permintaan Keterangan (BAPK) ini dibuat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari pihak manapun, dan apabila diperlukan siap untuk diminta keterangan kembali.

10. Format Berita Acara Penolakan Pemeriksaan dan/atau Permintaan Keterangan

KOP PERANGKAT DAERAH

---

---

SURAT PERNYATAAN PENOLAKAN PEMERIKSAAN/REVIU/EVALUASI/ASISTENSI  
DAN/ATAU PERMINTAAN KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

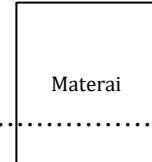
Nama : .....  
Pekerjaan/Jabatan : .....  
Alamat : .....  
dalam hal ini bertindak selaku : .....  
Dari OPD/Unit Kerja : .....  
Alamat : .....

Sehubungan dengan pemeriksaan/reviu/asistensi dan/atau permintaan keterangan oleh Tim Pemeriksa dari Inspektorat Kabupaten Bandung Barat, berdasarkan Surat Perintah nomor ..... tanggal ....., dengan ini menyatakan menolak pemeriksaan/reviu/asistensi dan/atau permintaan keterangan dengan alasan.....

Demikian surat pernyataan penolakan pemeriksaan/reviu/asistensi dan/atau permintaan keterangan ini dibuat dan ditandatangani dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari siapapun, serta kami bersedia untuk bertanggung jawab atas segala akibat hukum yang timbul dari pernyataan ini.

....., .....

Yang membuat pernyataan,



11. Format Berita Acara Penolakan Pemeriksaan dan/atau Permintaan Keterangan

KOP PERANGKAT DAERAH

---

---

BERITA ACARA PENOLAKAN PEMERIKSAAN/REVIU/EVALUASI/ASISTENSI DAN/ATAU  
PERMINTAAN KETERANGAN

Pada hari ini ....., tanggal ..... bulan ..... tahun ....., berdasarkan Surat Perintah nomor ..... tanggal ....., maka kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Tim Pemeriksa yang ditugaskan untuk melakukan pemeriksaan/reviu/asistensi dan/atau permintaan keterangan pada:

OPD/Unit Kerja : .....

Alamat : .....

yang sehubungan dengan pemeriksaan/reviu/asistensi dan/atau permintaan keterangan tersebut, OPD/Unit Kerja yang dalam hal ini diwakili:

Nama : .....

Pekerjaan/Jabatan : .....

Alamat : .....

telah menolak membuat dan menandatangani surat pernyataan penolakan pemeriksaan/reviu/asistensi dan/atau permintaan keterangan.

Demikian berita acara penolakan pemeriksaan/reviu/asistensi dan/atau permintaan keterangan ini dibuat dengan sebenarnya atas kekuatan sumpah jabatan, kemudian ditutup dan ditandatangani oleh Tim Pemeriksa.

Tim Pemeriksa:

Pengendali Teknis,

.....

NIP. .....

Ketua Tim,

.....

NIP. .....

Anggota,

.....

NIP. .....

BUPATI BANDUNG BARAT,

ttd.

JEJE RITCHIE ISMAIL