



BUPATI DONGGALA
PROVINSI SULAWESI TENGAH

RANCANGAN
PERATURAN BUPATI DONGGALA
NOMOR ... TAHUN ...

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI DONGGALA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, perlu adanya pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa sebagai bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan penanganan pengaduan perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan;
- c. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah perlu mengatur pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Donggala;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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 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);
3. Undang-Undang Nomor 124 Tahun 2024 tentang Kabupaten Donggala di Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 310, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7061);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN DAERAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. 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.
2. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
3. 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.
4. Pengadu adalah pelapor baik warga negara maupun penduduk, baik orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
5. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
6. 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.
7. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan dikelola oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika.
8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
9. Frequently Asked Questions (FAQ) adalah daftar pertanyaan dan jawaban yang disusun berdasarkan pertanyaan yang

sering diajukan oleh masyarakat terkait penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR).

10. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah nonkementerian, inspektorat provinsi, dan inspektorat kabupaten/kota.
11. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di provinsi dan kabupaten/kota.
12. Unit Kerja Eselon III adalah Bagian/Bidang yang berada di Pemerintah Daerah.
13. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kementerian atau Pemerintah Daerah.
14. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
15. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan Unit Kerja Eselon II Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
16. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja, atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
17. Hari adalah hari kerja.
18. Daerah adalah Kabupaten Donggala.
19. Bupati adalah Bupati Donggala.
20. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Donggala.
21. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Donggala.
22. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

BAB II

KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN PEMERINTAH DAERAH

Pasal 2

- (1) Kelembagaan 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 penanggungjawab 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 kepala bagian umum pada sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. kepala bidang/bagian/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 (3) huruf a bertanggungjawab 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 pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 4

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 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 di lingkungan Perangkat Daerah.

Pasal 5

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf c di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggungjawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) 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 (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, 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 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 7

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 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.

BAB III

CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

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) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintahan Daerah melalui :
 - a. *Website* SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id atau donggala.lapor.go.id; dan
 - b. Aplikasi SP4N-LAPOR! pada perangkat Android dan iOS.

Pasal 9

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 minimal memuat informasi :

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

Pasal 10

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, bersumber dari :
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan/atau
 - c. badan hukum.
- (2) Selain pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau instansi Pemerintahan Provinsi Sulawesi Tengah.
- (3) Pemerintahan Daerah menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- (1) Pemerintahan Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan sesuai dengan ketentuan.

- (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) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua Janis Pengaduan

Pasal 12

- (1) Jenis Pengaduan terdiri dari :
 - a. Pengaduan Berkadar Pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi :
 - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin pegawai.
- (3) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, 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.

Bagian Ketiga Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 13

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah terdiri dari :

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

Pasal 14

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 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) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam

Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

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 Pemerintahan Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasikan 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.

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 16 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12.
- (2) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

- (3) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Unit Kerja Eselon II atau Perangkat Daerah terkait 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 Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Pasal 19

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a, dilakukan oleh APIP Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (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 20

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b, 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! untuk 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 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) dapat melibatkan unit kerja Pemerintah Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
 - a. aparatur sipil negara Pemerintah Daerah kabupaten kecuali sekretaris daerah kabupaten dan inspektur daerah kabupaten;
 - b. kepala desa; dan
 - c. perangkat desa.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab pegawai non aparatur sipil negara.

Pasal 22

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

Pasal 23

- (1) Pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 pada ayat (1) yaitu inspektur pembantu khusus kabupaten yang menangani Pengaduan sesuai kewenangannya.

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) 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.

- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Pimpinan APIP Pemerintah Daerah untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu :
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. pemeriksaan khusus; atau
 - e. arsip.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 25

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf a, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana 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 Pemerintah Daerah melalui unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 26

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, dan/atau APIP Pemerintah Daerah 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 APH.
- (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

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dituangkan dalam berita acara.

Pasal 29

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf b dari APIP Pemerintah Daerah provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan.
- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (4) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 30

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti 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.
- (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 Pemerintah Daerah.

Pasal 31

Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) huruf a terdiri atas :

- a. pembina : Bupati Donggala
- b. pengarah : Sekretaris Daerah Kabupaten Donggala
- c. penanggung jawab : Kepala Perangkat Daerah Lingkungan Pemerintah Kabupaten Donggala
- d. pejabat pengelola pengaduan : Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Donggala
- e. pejabat penghubung : 1. Sekretaris Pada Perangkat Daerah Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala
2. Kepala Bagian yang membidangi Kesekretariatan di Lingkungan Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat, Rumah Sakit di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala
3. Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala
- f. pejabat pelaksana : Kepala Bidang/Bagian/ Inspektur/Jabatan Fungsional yang disetarakan

Pasal 32

(1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) 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 Pemerintah Daerah Provinsi/APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan :
- a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
 - d. berita acara perhitungan bersama; dan
 - e. pelaporan.

Pasal 33

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf a, meliputi :
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
 - c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
 - d. penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/ Pernyataan atas materi Pengaduan.
- (3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf c, dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf d, dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
- (4) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

Pasal 34

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan APIP Pemerintah Daerah.
- (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.

Pasal 35

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Aparatur sipil negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) 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 36

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan aparatur sipil negara yang diperiksa.
- (2) Dalam hal aparatur sipil negara 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 apip.
- (3) Aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 37

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf e, dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1).

Pasal 38

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4), Pasal 26, Pasal 28, Pasal 29, dan Pasal 30 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (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 yang berlaku.
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 39

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf a.
- (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.

- (4) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh APIP Pemerintah Daerah 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 administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 40

- (1) APIP Pemerintah Daerah 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 Pemerintah Daerah memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 41

- (1) Hasil pemeriksaan APIP Pemerintah Daerah apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP Pemerintah Daerah dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), objek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) Hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.
- (3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP Pemerintah Daerah 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 Pemerintah Daerah 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 pemeriksaan atas Pengaduan; dan/atau
 - e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 42

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP Pemerintah Daerah kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Pemerintah Daerah kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Pemerintah Daerah dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 43

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) 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 Pemerintah Daerah.
- (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 44

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf e, dan Pasal 42 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, serta tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 45

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

Pasal 46

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat
Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 47

- (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 wajib mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

BAB IV
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 48

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.
- (2) Pejabat Penghubung di lingkungan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana di Unit Kerja Eselon III dan Perangkat Daerah.

Pasal 49

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 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 dalam ayat (2), meliputi :
 - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
 - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB V
PELAPORAN

Pasal 50

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

Pasal 51

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 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 Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 52

Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

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 Donggala.

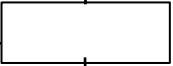
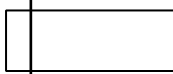
Ditetapkan di Donggala
pada tanggal

BUPATI DONGGALA,

VERA ELENA LARUNI

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI DONGGALA
NOMOR ... TAHUN ...
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN
DAERAH

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN KEDALAM SP4N-LAPOR!

No	Urairan Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket
1.	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!.			
2.	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana di cantumkan dalam pasal 15.			
3.	Untuk pengaduan yang sudah 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.			
4.	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! melalui menu form laporan manual.			
5.	Petugas menginformasikan nomor kode <i>tracking</i> hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Kepada Pengadu.			

B. FORMULIR TANDA TERIMA UNTUK PENGADUAN SECARA LANGSUNG

Nomor Registrasi Pengaduan:

Tanggal Pengaduan:

A. Identitas Pelapor

Nama Pelapor

Alamat / Instansi

Nomor Telepon / Email

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

B. Uraian Pengaduan

Instansi/Unit yang Diadukan

Pokok Permasalahan

.....

.....

.....

Waktu Kejadian

Lokasi Kejadian

Bukti Pendukung ☐ Ada ☐ Tidak Ada

(Jika ada, sebutkan jenisnya:)

C. Tanda Terima

Dengan ini kami menyatakan telah menerima pengaduan
sebagaimana tercantum di atas untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang
berlaku.

Tanggal Penerimaan	Nama Petugas Penerima	Tanda Tangan
.....		

Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Tanda Tangan
.....		

Catatan Petugas:

.....

.....

Keterangan: Formulir ini digunakan sebagai bukti bahwa pengaduan masyarakat
telah diterima secara langsung oleh petugas layanan pengaduan di lingkungan
Pemerintah Kabupaten Donggala.

C. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

TELAAH STAF

Kepada :

Dari :

Tanggal :

Nomor :

Sifat :

Lampiran :

Perihal :

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

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

Demikian untuk menjadi pemeriksaan dan mohon arahan lebih lanjut.

D. BERITA ACARA KOORDINASI

KOPS UNIT KERJA

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini ..., tanggal ..., bulan ... , tahun ... , bertempat ... telah dilaksanakan rapat koordinasi rapat koordinasi ... , yang pimpin ... dan dihadiri ...

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

- 1. ...
- 2. ...
- 3. dst.

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tandatangan (Peserta hadir)

- 1. ...
- 2. ...
- 3. dst.

E. MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

Nomor : Yth
Sifat : di
Lampiran :
Hal :

Menindaklanjuti Surat, perihal

Berdasarkan Pasal Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diatur bahwa ...

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, diminta Saudata agar menindakjuti pengaduan dimaksud, sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku dan menyampaikan hasil tindak lanjutnya kepada Menteri Dalam Negeri cq Inspektur Jendral/Gubernur cq. Inspektur Provinsi selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

- Tembusan:
- 1. Sekretaris Daerah Kabupaten Donggala
 - 2. Inspektur Kabupaten Donggala
 - 3. Arsip

F. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

KOPS UNIT KERJA

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)

G. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

KOPS UNIT KERJA

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/Dalnis
 - 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

SARAN

H. FORMAT BERITA ACARA PEMERIKSAAN

Nomor:

Pada hari ini [hari], tanggal [tanggal bulan tahun], bertempat di [nama instansi/OPD], kami yang bertanda tangan di bawah ini telah melakukan pemeriksaan terhadap pengaduan masyarakat yang diterima melalui SP4N-LAPOR dengan rincian sebagai berikut:

I. DATA PENGADUAN

Nomor Laporan : LAPOR-[nomor laporan]
Tanggal Pengaduan : [tanggal laporan masuk]
Nama Pelapor : [nama pelapor]
Uraian Singkat : [ringkasan isi laporan]
OPD Terkait : [nama OPD/unit kerja]

II. HASIL PEMERIKSAAN

Dari hasil klarifikasi terhadap pihak terkait dan penelaahan data/dokumen, diperoleh keterangan sebagai berikut:

.....
.....

III. REKOMENDASI

.....
.....

IV. PENUTUP

Demikian Berita Acara Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat SP4N-LAPOR ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Donggala, [tanggal pembuatan berita acara]

Petugas Pemeriksa / Tim Klarifikasi

No	Nama Jabatan	Tanda Tangan	
1			
2			

Mengetahui,
Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat
Kabupaten Donggala

[Nama Pejabat]
NIP. [xxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

I. FORMAT BERITA ACARA PERMINTAAN KETERANGAN

Nomor:

Pada hari ini [hari], tanggal [tanggal bulan tahun], bertempat di [nama instansi/OPD], kami yang bertanda tangan di bawah ini telah melakukan permintaan keterangan terkait pengaduan masyarakat yang diterima melalui SP4N-LAPOR dengan uraian sebagai berikut:

I. DATA PENGADUAN

Nomor Laporan : LAPOR-[nomor laporan]
Tanggal Pengaduan : [tanggal laporan masuk]
Nama Pelapor : [nama pelapor]
Uraian Singkat : [ringkasan isi laporan]
OPD Terkait : [nama OPD/unit kerja]

II. PIHAK YANG DIMINTAI KETERANGAN

Nama : [Nama Lengkap]
Jabatan : [Jabatan / Unit Kerja]
Alamat : [Alamat Kantor / Instansi]

III. HASIL PERMINTAAN KETERANGAN

.....
.....
.....

IV. PENUTUP

Demikian Berita Acara Permintaan Keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai bahan tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR.

Donggala, [tanggal pembuatan berita acara]

Petugas Pemeriksa / Tim Klarifikasi

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1			
2			

Pihak yang Dimintai Keterangan,
Tanda tangan: _____

Nama : [Nama Lengkap]
Jabatan : [Jabatan / Unit Kerja]

J. FORMAT BERITA ACARA PERHITUNGAN BERSAMA

Nomor:

Pada hari ini, [hari, tanggal, bulan, tahun], bertempat di [nama instansi atau tempat pelaksanaan], kami yang bertanda tangan di bawah ini telah melaksanakan perhitungan bersama terkait tindak lanjut aduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! dengan rincian sebagai berikut:

A. Dasar Kegiatan

Surat Aduan Masyarakat Nomor: [nomor laporan/aduan] tanggal [tanggal laporan].

Surat Tugas dari [nama pejabat/instansi penugasan] Nomor: [nomor surat tugas] tanggal [tanggal surat tugas].

Hasil tindak lanjut lapangan/koordinasi antar unit kerja.

B. Uraian Kegiatan

Telah dilakukan perhitungan bersama terhadap hasil penyelesaian aduan masyarakat yang melibatkan pihak-pihak terkait, dengan hasil sebagai berikut:

Jenis Aduan: [uraian singkat aduan, misal: kerusakan infrastruktur jalan di wilayah X].

Unit Terlibat: [daftar OPD/unit kerja terkait].

Langkah Penanganan: [uraian singkat langkah yang telah dilakukan].

Hasil Perhitungan/Verifikasi:

Volume pekerjaan / biaya yang dihitung:

Hasil perhitungan akhir bersama:

Keterangan tambahan (bila ada):

C. Kesimpulan

Dari hasil perhitungan bersama, disepakati bahwa:

[Tuliskan kesepakatan, misalnya: “Nilai perbaikan yang diperlukan sebesar Rp, dan akan ditindaklanjuti oleh Dinas ... dalam jangka waktu ... hari.”]

[Jika ada tanggapan tambahan, tulis di sini.]

D. Penutup

Demikian Berita Acara Perhitungan Bersama ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya sebagai bagian dari tindak lanjut aduan masyarakat di aplikasi SP4N-LAPOR!.

Ditetapkan di: [tempat]
Pada tanggal: [tanggal, bulan, tahun]

Pihak yang Terlibat:

No	Nama	Jabatan	Instansi	Tanda Tangan
1				

K. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN

