



SALINAN

BUPATI NATUNA  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI NATUNA  
NOMOR 78 TAHUN 2024  
TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN SARANA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
SECARA ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NATUNA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Natuna, perlu melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara elektronik;
- b. bahwa ketentuan Pasal 1 ayat (2) huruf b Peraturan Bupati Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun Pedoman Pengelolaan Sarana Pengaduan Pelayanan Publik secara Elektronik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Sarana Pengaduan Pelayanan Publik secara Elektronik;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008, tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik

- Indonesia Nomor 4880);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);
  4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
  6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  8. 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 beberapa kali 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);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
  11. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012

- Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
12. 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);
  13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
  14. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
  15. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 97, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6219);
  16. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
  17. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
  19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
  20. 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);
  21. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN SARANA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA ELEKTRONIK.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Natuna.
2. Bupati adalah Bupati Kabupaten Natuna.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.
7. Penanggung Jawab Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penanggung jawab adalah Pimpinan Kesekretariatan Lembaga dan/atau pejabat yang ditunjuk langsung oleh Pembina dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan Badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
9. 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.
10. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan
11. 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.

12. 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 Kementerian, Pemerintah Daerah dan perangkat desa.
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
14. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah nonkementerian, inspektorat provinsi, dan inspektorat kabupaten/kota.
15. 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 atau kota.
16. Unit Kerja Eselon II yang selanjutnya disingkat UKE II adalah yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah.
17. Unit Kerja Eselon III yang selanjutnya disingkat UKE III adalah Bagian/Bidang yang berada di Pemerintah Daerah.
18. 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.
19. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! Yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! Adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan kantor Staf Kepresidenan dan Ombudsman Republik Indonesia.
20. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
21. Pejabat Penghubung adalah Pejabat Perangkat Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan
22. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan UKE II Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.

23. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
24. Hari adalah Hari kerja.

#### Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah di daerah dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui sarana teknologi informasi.
- (2) Peraturan Bupati ini bertujuan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan masyarakat yang efektif, dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.

#### Pasal 3

Sasaran pengelolaan pengaduan masyarakat adalah:

- a. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan
- d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

### BAB II RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Ruang lingkup pedoman ini meliputi:

- a. kelembagaan pengelolaan pengaduan;
- b. asas dan prinsip;
- c. kode etik;
- d. cara penyampaian pengaduan, jenis dan mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
- e. pemantauan dan evaluasi;
- f. pelaporan;
- g. pembinaan dan pengawasan; dan
- h. pembiayaan.

### BAB III KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

#### Pasal 5

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
- a. Pembina;
  - b. Pengarah;

- c. Penanggung jawab;
  - 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 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 6

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 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 7

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 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 8

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c 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;
  - 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 9

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf d, bertanggung jawab kepada penanggung jawab.
- (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 UKE 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 10

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf e, bertanggungjawab kepada 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 IV ASAS DAN PRINSIP

#### Bagian Kesatu Asas

#### Pasal 11

Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Natuna berdasarkan asas:

- a. Keprofesionalan, yaitu setiap penanganan pengaduan pelayanan publik harus diterima dan/atau dilaksanakan oleh pelaksana yang berkompeten dibidangnya;
- b. Persamaan perlakuan, yaitu masyarakat berhak mendapat perlakuan yang sama dalam hal mengadukan pelayanan publik yang diterimanya;
- c. Keterbukaan, yaitu masyarakat berhak mengakses dan memperoleh informasi mengenai penanganan pengaduan pelayanan publik dengan mudah;
- d. Akuntabilitas, yaitu proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang~undangan; dan
- e. Kecepatan, kemudahan dan keteljangkauan, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Bagian Kedua  
Prinsip

Pasal 12

Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Natuna dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. Obyektivitas, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilal berdasarkan kriteria tertentu berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Koordinasi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakari dengan kerjasama yang balk antar pelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Efektivitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya; dan
- d. Kehati-hatian, yaitu penanganan terhadap pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian.

BAB V  
KODE ETIK

Pasal 13

- (1) Kewajiban pengelola pengaduan SP4N-LAPOR!, meliputi:
  - a. menginput seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
  - b. melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
  - c. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan; dan
  - d. meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan; dan
  - e. selama menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan dan merahasiakan informasi Pelapor, substansi pengaduan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Larangan pengelola pengaduan SP4N-LAPOR!, meliputi:
  - a. menghentikan proses pengaduan;
  - b. menyebarluaskan identitas Pelapor;
  - c. menyebarluaskan informasi dan dokumen terkait pengaduan kepada yang tidak berkepentingan; dan

- d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.
- (3) Pimpinan instansi secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan terhadap pelanggaran larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VI CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu Cara Penyampaian Pengaduan

#### Pasal 14

- (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 Kementerian atau Pemerintahan Daerah yaitu:

#### Pasal 15

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, paling sedikit 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 16

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, 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 Pemerintahan Daerah Provinsi.
- (3) Pemerintahan Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 17

- (1) Pemerintahan Daerah wajib 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) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

#### Bagian Kedua Jenis Pengaduan

#### Pasal 18

- (1) Jenis Pengaduan terdiri dari:
  - 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 19

- Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah terdiri dari:
- a. penerimaan;
  - b. verifikasi;
  - c. tanggapan awal;
  - d. distribusi; dan
  - e. tindak lanjut.

#### Pasal 20

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.

- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan kedalam 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 21

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 15;
  - 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 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 22

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 19 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

#### Pasal 23

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

#### Pasal 24

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf e dilakukan berdasarkan:

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

#### Pasal 25

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf a dilakukan oleh Pejabat Pelaksana di 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 26

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf b dilakukan oleh APIP Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

#### Pasal 27

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) dapat melibatkan unit kerja Kementerian, kementerian teknis/terkait, lembaga pemerintah non kementerian dan Pemerintahan Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
  - a. aparatur sipil negara Pemerintah Daerah 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 penanggungjawab pegawai non aparatur sipil negara.

#### Pasal 28

Dalam hal APIP Pemerintah Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

#### Pasal 29

- (1) Pimpinan unit kerja APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 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 yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

#### Pasal 30

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 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. klarifikasi;
  - c. pemeriksaan khusus; atau
  - d. 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 31

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 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 Pemerintah Daerah 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 32

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

#### Pasal 33

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

#### Pasal 34

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 dituangkan dalam berita acara.

#### Pasal 35

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 36

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 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 37

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
- a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
  - b. pengembangan dari hasil klarifikasi; dan
  - c. 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 38

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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 37 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 37 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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 37 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
  - (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

#### Pasal 39

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 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 40

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 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 41

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 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 sanksi.
- (3) Aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 42

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1).

#### Pasal 43

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (4), Pasal 31, Pasal 35, Pasal 36, dan Pasal 37 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) 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 44

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Daerah.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dari APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b.

- (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 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 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.

#### Pasal 45

- (1) APIP Pemerintah Daerah melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 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 46

- (1) Dalam hal Pengaduan belum ditindaklanjuti APIP Pemerintah Daerah dan APH, APIP provinsi melanjutkan penanganan Pengaduan.
- (2) Dalam hal hasil koordinasi APIP Pemerintah Daerah sudah ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (1), APIP Pemerintah Daerah melaporkan perkembangan penanganannya kepada APIP Kementerian.
- (3) Dalam hal hasil koordinasi telah ditindaklanjuti oleh APH, APIP provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan koordinasi dengan APH untuk mengetahui perkembangan penanganannya.

Pasal 47

- (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), obyek 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.

Pasal 48

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan APIP Pemerintah Daerah kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Pemerintah Daerah kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (2) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Pemerintah Daerah dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 49

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 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 50

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34, Pasal 48 dan Pasal 49 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 51

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 52

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

Bagian Keempat

Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 53

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

BAB VII

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 54

- (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 UKE II dan Perangkat Daerah.

#### Pasal 55

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 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 VIII PELAPORAN

#### Pasal 56

Pejabat Pengelola Pengaduan di lingkungan Kabupaten Natuna melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan kepada Bupati.

#### Pasal 57

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

#### Pasal 58

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 dan Pasal 57 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 Kabupaten Natuna digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

**BAB IX  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

**Pasal 59**

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

**BAB X  
PEMBIAYAAN**

**Pasal 60**

Pembiayaan Pengelolaan Sarana Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik di Pemerintah Daerah dibebankan pada anggaran pendapatan belanja daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 61**

Dengan berlakunya Peraturan Bupati ini, maka Peraturan Bupati Nomor 65 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Sarana Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 150) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 62

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM



EFENDI, S.Sos  
NIP. 198104262010011014

Ditetapkan di Ranai pada  
tanggal 13 Desember 2024

BUPATI NATUNA,

ttd

WAN SISWANDI

Diundangkan di Ranai pada  
tanggal 13 Desember 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NATUNA

ttd

BOY WIJANARKO VARIANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024 NOMOR 386