



SALINAN

**BUPATI PACITAN
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI PACITAN
NOMOR 58 TAHUN 2024**

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PACITAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan tertib administrasi, memberikan dukungan informasi serta upaya menjamin kualitas pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal, perlu disusun pedoman pengelolaannya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. 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);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013, Nomor 191);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023, Nomor 499);
9. Peraturan Bupati Nomor 230 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan (Berita Daerah Kabupaten Pacitan Tahun 2021, Nomor 231);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Pacitan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Pacitan.
3. Bupati adalah Bupati Pacitan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Pacitan.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam urusan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah APIP Kabupaten Pacitan.
7. Aparat Pengawas Internal Pemerintah Provinsi yang selanjutnya disingkat APIP Provinsi adalah APIP Provinsi Jawa Timur.
8. Aparat Pengawas Internal Pemerintah Kementerian yang selanjutnya disingkat APIP Kementerian adalah APIP Kementerian Dalam Negeri.

9. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah Kejaksaan Negeri Pacitan dan Polisi Resor Pacitan.
10. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah Pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
11. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
12. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan Bagian/Inspektur Pembantu/Pimpinan Unit Organisasi yang Bersifat Khusus/Bidang/Jabatan Fungsional Madya/Seksi/Kelurahan/Unit Pelaksana Teknis.
13. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
14. Kepala Desa adalah Kepala Pemerintah Desa yang bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat desa di lingkungan Pemerintah Daerah.
15. Perangkat Desa adalah sekretariat desa, pelaksana teknis dan pelaksana kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan di lingkungan Pemerintah Desa.
16. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu ke pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
17. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
18. 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.
19. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Bupati, Wakil Bupati, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah dan Perangkat Desa.
20. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan.
21. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah system yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka system informasi pelayanan publik.
22. Hari adalah Hari Kerja.

BAB II KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

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 PD sebagai penanggungjawab pengelolaan pengaduan di lingkungan PD masing-masing;
 - c. Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - d. Sekretaris PD, Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah, Kepala Bagian Umum pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. Kepala Bagian/Inspektur Pembantu/Pimpinan Unit Organisasi yang Bersifat Khusus/Kepala Bidang/Jabatan Fungsional Ahli Madya/Kepala Seksi/Lurah/Kepala Unit Pelaksana Teknis 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 PD 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 PD; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan PD.

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) 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 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 Bagian/Inspektur Pembantu/Pimpinan Unit Organisasi yang Bersifat Khusus/Bidang/Jabatan Fungsional Ahli Madya/Seksi/Lurah/Unit Pelaksana Teknis;
 - 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 Pemerintah Daerah yaitu:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. surat;
 - c. surat elektronik;
 - d. short message service;
 - e. *instagram*;

- f. *facebook*;
- g. *youtube*; dan
- h. *whistle blowing system*.

Pasal 9

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

- a. identitas pengadu;
- b. substansi pengaduan;
- c. pihak yang terlibat;
- d. waktu, tempat, kronologi kejadian; dan
- e. bukti dukung apabila tersedia.

Pasal 10

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

Pasal 11

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis 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 12

- (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 13

Mekanisme pengelolaan pengaduan 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 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 tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 15

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1), dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan pada Pemerintah Daerah.
- (2) Verifikasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan; dan
 - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi pengaduan.
- (4) Dalam hal pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan 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.
- (2) Pengaduan tidak berkadar pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di PD terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan berkadar pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan pengaduan kepada petugas pelayanan pengaduan.

Pasal 18

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

- a. pengaduan tidak berkadar pengawasan; dan
- b. pengaduan berkadar pengawasan.

Pasal 19

- (1) Tindak lanjut pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana di PD 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 kerja sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila pengadu memberikan tanggapan.
- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari, pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 20

- (1) Tindak lanjut pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b dilakukan oleh APIP sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat penghubung yang telah menerima distribusi pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan pengaduan ke Pimpinan APIP.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.

- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dapat melibatkan PD.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan terlapor meliputi:
 - a. Aparatur Sipil Negara Pemerintah Daerah kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur Daerah;
 - b. Kepala Desa; dan
 - c. Perangkat Desa.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pegawai non Aparatur Sipil Negara yang menjalankan tugas administratif pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non Aparatur Sipil Negara.

Pasal 22

Dalam hal APIP tidak dapat menyelesaikan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Provinsi untuk menyelesaikan pengaduan.

Pasal 23

- (1) Pimpinan APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) mendisposisi pengaduan kepada unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu Inspektur Pembantu khusus yang menangani pengaduan sesuai kewenangan.

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 pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d maka 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 untuk mendapatkan petunjuk dan arahan sebagai berikut:
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. pemeriksaan khusus; dan
 - e. arsip.

- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian 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 dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari Pimpinan APIP.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada Pimpinan APIP melalui unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 26

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

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

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf b dari APIP Kementerian, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya dari Bupati melalui Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.
- (2) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf b dari APIP Provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangan.
- (3) Bagian yang menangani kesekretariatan APIP melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 29

- (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.

Pasal 30

- (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; dan
 - d. pelimpahan dari 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 31

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 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 30 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi pengaduan.
- (3) Berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 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 30 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf e memuat paling sedikit ringkasan, sumber pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan dan rekomendasi.

Pasal 32

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan APIP.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 33

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Aparatur Sipil Negara/Kepala Desa/Perangkat Desa 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 34

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (3) harus ditandatangani oleh Pejabat yang memeriksa dan Aparatur Sipil Negara/Kepala Desa/Perangkat Desa yang diperiksa.
- (2) Dalam hal Aparatur Sipil Negara/Kepala Desa/Perangkat Desa 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/Kepala Desa/Perangkat Desa yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan.

Pasal 35

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

Pasal 36

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4), Pasal 25, Pasal 28, Pasal 29, dan Pasal 30 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 37

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

Pasal 38

- (1) APIP melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (4).
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada APIP memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 39

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

- e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan pengaduan oleh APIP kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP dalam menindaklanjuti penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dituangkan dalam berita acara.
- (2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani APIP.
- (3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.
- (4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

Pasal 42

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (3), Pasal 40, dan Pasal 41 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 43

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

Pasal 44

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 45

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

BAB IV
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 46

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan kinerja pengelolaan pengaduan PD.
- (2) Pejabat Penghubung melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan kinerja pengelolaan pengaduan Pejabat Pelaksana di PD.

Pasal 47

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud 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 48

Pejabat Pengelola Pengaduan melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 49

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

Pasal 50

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 dan Pasal 49 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. rekapitulasi pengaduan memuat materi dan kategori pengaduan;

- b. kinerja pengelolaan pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut pengaduan, dan kualitas tindak lanjut pengaduan; dan
 - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 51

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

BAB VII
PENDANAAN

Pasal 52

Pendanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah kabupaten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 53

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pacitan
Pada tanggal 23 - 9 - 2024

BUPATI PACITAN

ttd

INDRATA NUR BAYUAJI

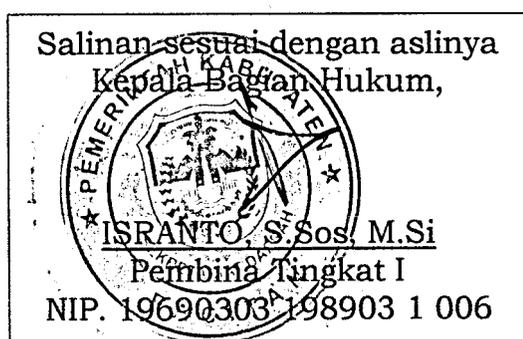
Diundangkan di Pacitan
Pada tanggal 23 - 9 - 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PACITAN,

ttd

HERU WIWOHO SP

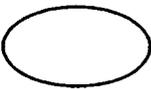
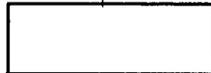
BERITA DAERAH KABUPATEN PACITAN TAHUN 2024 NOMOR 58



LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI PACITAN
NOMOR 58 TAHUN 2024
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN KE DALAM SP4N-LAPOR!

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana tersebut dalam Pasal 15.			
3	Untuk pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahap input pengaduan secara manual ke dalam 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 ke dalam SP4N-LAPOR! melalui menu form laporan manual			
5	Petugas menginformasikan nomor <i>kode tracking</i> hasil input pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada pengadu			

B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOP PERANGKAT DAERAH/UNIT KERJA

TELAAH STAF

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

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

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

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

C. BERITA ACARA KOORDINASI

KOP PERANGKAT DAERAH/UNIT KERJA

BERITA ACARA KOORDINASI

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

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

- 1,
- 2,
- 3,

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

Tandatangan (Peserta Hadir)

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

D. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

KOP PERANGKAT DAERAH/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.
	B. MATERI PENGADUAN
	C. FAKTA DAN DATA
BAB III	ANALISIS
BAB IV	KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan khusus)

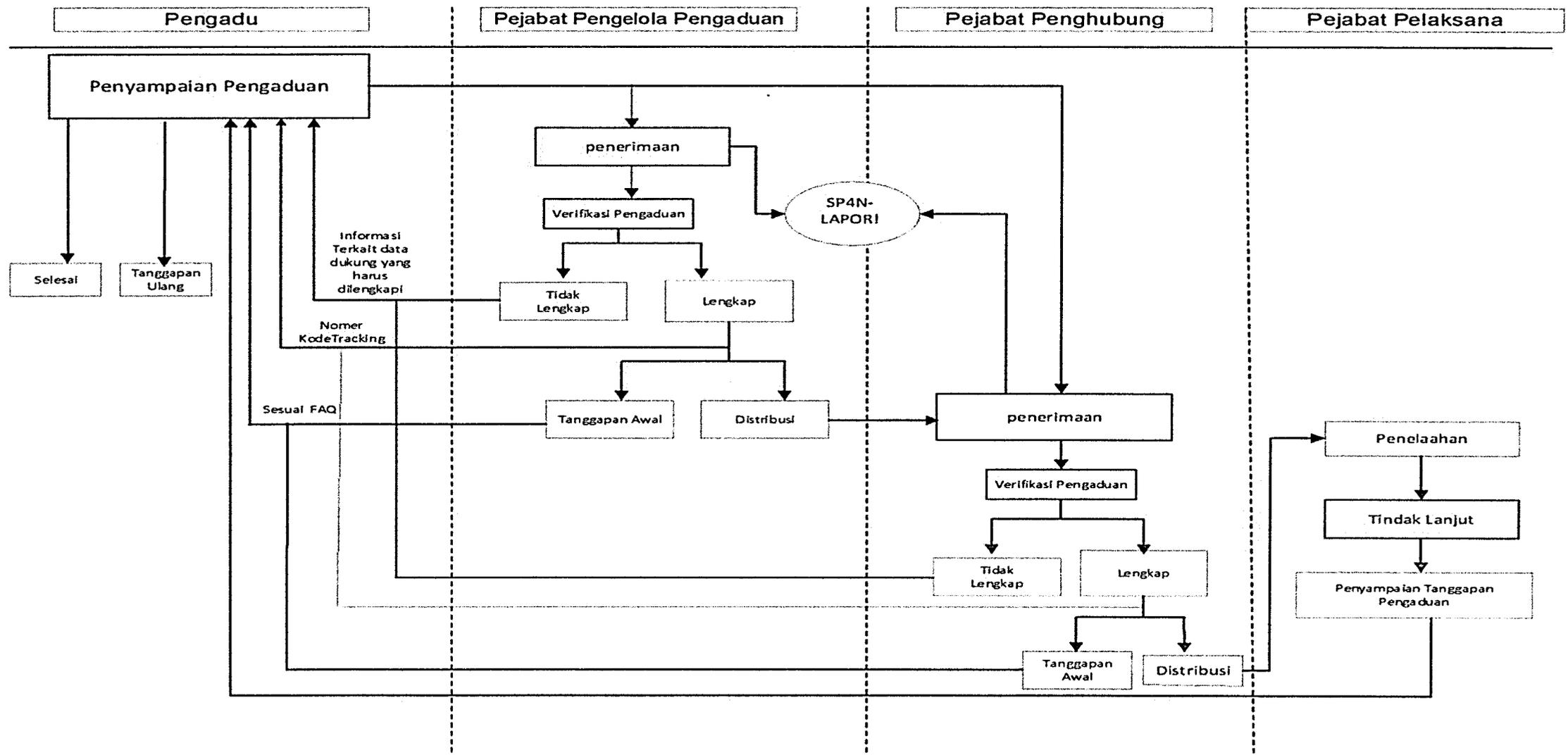
E. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

KOP PERANGKAT DAERAH/UNIT KERJA

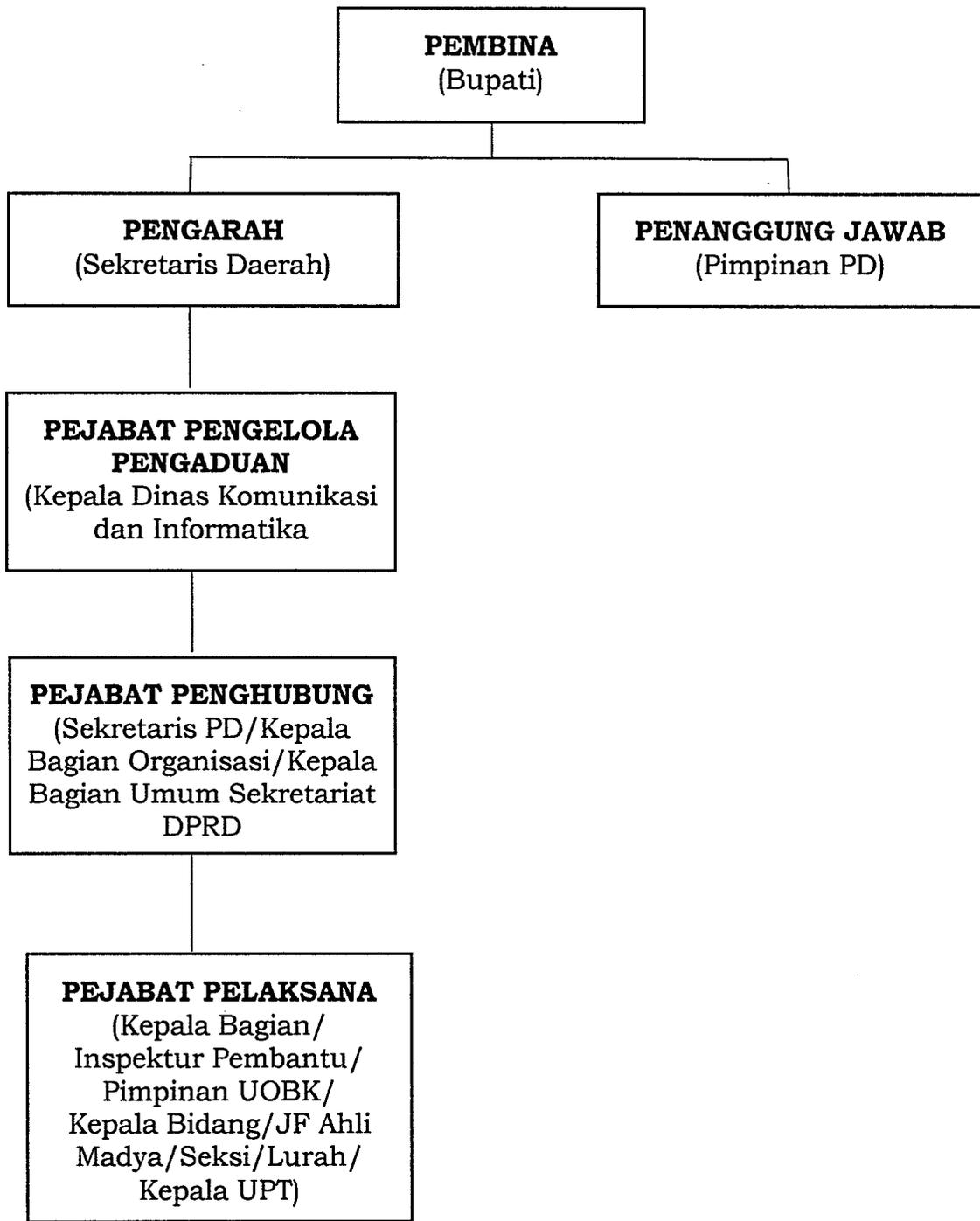
LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

- 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.

F. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



G. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH



BUPATI PACITAN

ttd

INDRATA NUR BAYUAJI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

ISRANTO, S.Sos, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19690303 198903 1 006