BERITA DAERAH
KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

No. 24, 2026 Inspektorat Daerah, Pedoman Pengelolaan Pengaduan

PERATURAN BUPATI TULANG BAWANG BARAT
NOMOR 24 TAHUN 2026
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TULANG BAWANG BARAT,

Menimbang :

a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;

b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, penyelenggaran pelayanan publik wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;

c. bahwa Peraturan Bupati Nomor 48 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam pelaksanaan tidak sesuai dengan dinamika perkembangan peraturan perundang-udangan sehingga perlu diganti;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Tulang Bawang Barat di Provinsi Lampung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4934);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang . . .

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyusuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. 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);
7. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tulang Bawang Barat.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah Daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Tulang Bawang Barat.

5. Dewan . . .

5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
8. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
9. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
10. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan dan/atau menduduki jabatan pemerintahan.
11. 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.
12. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
13. 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.
14. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Bupati, wakil Bupati, anggota DPRD, dan/atau Pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
15. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.

16. Aparat . . .

16. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan internal.
17. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya.
18. 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.
19. 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.
20. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi bekerjasama dengan kementerian dalam negeri, kementerian komunikasi dan informatika, kantor staf presiden, dan ombudsman Republik Indonesia.
21. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
22. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
23. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
24. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
25. Hari adalah hari kerja.

BAB II
KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 2

(1) Kelembagaan pengelola pengaduan terdiri atas:

a. pembina . . .

a. pembina;
b. pengarah;
c. penanggung jawab;
d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
e. Pejabat Penghubung; dan
f. Pejabat Pelaksana.

(2) Bupati sebagai pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

(3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan:
a. sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
b. kepala Perangkat Daerah sebagai penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
c. kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
d. sekretaris Perangkat Daerah dan kepala bagian organisasi pada sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
e. kepala bidang/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala bagian pada sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

(4) Susunan kelembagaan pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 3

(1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b bertanggung jawab kepada pembina.

(2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
b. membangun komitmen para kepala Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 4

(1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf c bertanggung jawab kepada pengarah.

(2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan

b. melakukan . . .

b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

Pasal 5

(1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf d di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah.

(2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
   a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
   b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4NLAPOR!;
   c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
   d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
   e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
   f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
   g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
   h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 6

(1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf e, bertanggung jawab kepada penanggung jawab.

(2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
   a. mengoordinasikan dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan terkait tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
   b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
   c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
   d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
   e. menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan;
   f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;

g. memberikan . . .

g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 7

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

BAB III

TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Tata Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 8

(1) Pengaduan disampaikan dengan cara:
a. Pengaduan langsung; atau
b. Pengaduan 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. *website*;
d. surat elektronik;
e. faksimile;
f. *call center*;
g. *short message service*;
h. media sosial;
i. *whistle blowing system*; dan
j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 9 . . .

Pasal 9

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

a. identitas Pengadu, dengan melampirkan identitas pribadi yang sah;
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
   c. badan hukum.
(2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau pemerintah provinsi.
(3) Pemerintah Daerah menjamin kerahasiaan materi pengaduan dan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

(1) Pemerintah Daerah menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
(2) Maklumat Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi:
   a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
   b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
   c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang telah ditetapkan.
(3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua
Jenis Pengaduan

Pasal 12

(1) Jenis Pengaduan terdiri atas:
   a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
   b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

(2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
   a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar Pelayanan Publik;
   b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
   c. saran perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.

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

Bagian Ketiga
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 13

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

Pasal 14

(1) Penerimaan 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 ke dalam SP4N-LAPOR!.

Pasal 15

(1) Pengaduan yang telah diterima, dicatat dan diinput ke dalam SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

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

(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 sebagaimana dimaksud pada ayat (5), 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 ayat (1).

(2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

(3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

(4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 18

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf e dilakukan berdasarkan:
a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

Pasal 19 . . .

Pasal 19

(1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.

(2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.

(3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.

(4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

(5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.

(6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.

(7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tangggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 20

(1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b dilakukan oleh APIP sesuai dengan kewenangan.

(2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan unit kerja APIP.

(3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.

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

Pasal 21

(1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dapat melibatkan Perangkat Daerah teknis/terkait.

(2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
   a. Pegawai ASN Pemerintah Daerah kecuali sekretaris Daerah dan inspektur Daerah;

b. kepala desa . . .

b. kepala desa; dan
c. perangkat desa.

(3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pegawai non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab pegawai non ASN.

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 dan APIP kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 23

(1) Pimpinan unit kerja APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.

(2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu inspektur pembantu khusus.

Pasal 24

(1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

(2) 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 penelahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.

(4) Hasil penelahaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Pimpinan APIP untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
a. koordinasi;
b. pelimpahan;
c. klarifikasi;
d. pemeriksaan khusus; atau
e. arsip.

Pasal 25 . . .

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) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk memperoleh kejelasan mengenai:
   a. substansi dan ruang lingkup permasalahan dalam Pengaduan;
   b. kejelasan pihak yang diadukan dan perannya dalam dugaan pelanggaran;
   c. data, dokumen, atau informasi teknis yang relevan dengan materi Pengaduan; dan
   d. langkah atau tindakan yang telah atau akan dilakukan oleh perangkat daerah atau instansi teknis terkait terhadap permasalahan yang diadukan

(4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP melalui unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.

Pasal 26

(1) Dalam hal terdapat Pengaduan yang dilimpahkan oleh APH kepada APIP, selanjutnya APIP melakukan koordinasi dengan APH yang melimpahkan.

(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 dilakukan untuk:
   a. memperoleh kejelasan substansi dan ruang lingkup Pengaduan yang dilimpahkan; dan
   b. memperoleh data awal, dokumen, atau keterangan pendukung dari APH.

(2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal sebagaimana dimaksud pada huruf b.

Pasal 28

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

Pasal 29

(1) Dalam hal terdapat pengaduan yang dilimpahkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf b oleh APIP Kementerian, APIP Pemerintah Daerah Provinsi, APIP melakukan penelaahan sesuai kewenangannya.

(2) Bagian . . .

(2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.

(4) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (3) tidak ditindaklanjuti, APIP Kementerian dan/atau APIP provinsi mengambil alih penyelesaian Pengaduan.

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
   a. ringkasan;
   b. sumber Pengaduan;
   c. data fakta;
   d. analisa; dan
   e. kesimpulan.

(7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat hasil klarifikasi berupa:
   a. Pengaduan dinyatakan selesai dan tidak dilanjutkan; atau
   b. Pengaduan ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.

(8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP.

Pasal 31 . . .

Pasal 31

(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 pemerintah daerah provinsi; dan
   d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah non kementerian/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 32

(1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 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 31 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 31 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannnya 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 31 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/ atau rekapitulasi dokumen.

(5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit:
   a. ringkasan;
   b. sumber Pengaduan;
   c. data fakta;
   d. analisa;
   e. kesimpulan; dan
   f. rekomendasi.

Pasal 33 . . .

Pasal 33

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 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 34

(1) Sebelum pelaksanaan pemeriksaan khusus, baik melalui berita acara pemeriksaan maupun berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud pada Pasal 32 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan tertulis kepada kepada Terlapor yang akan diperiksa oleh penanggung jawab.

(2) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada Terlapor paling lambat 7 (tujuh) Hari sebelum tanggal pemeriksaan.

(3) Apabila Terlapor yang bersangkutan tidak dapat hadir pada tanggal pemeriksaan pertama, dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) Hari sejak tanggal pemanggilan pertama.

(4) Apabila Terlapor yang bersangkutan pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 35

(1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan Pegawai ASN yang diperiksa.

(2) Dalam hal Terlapor merupakan Pegawai ASN, yang bersangkutan 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) Terlapor yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 36

(1) 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).

(2) Pengaduan . . .

(2) Pengaduan yang tidak lengkap sebagaimana dimaksud pada ayat (1):
   a. dicatat dan disimpan sebagai arsip;
   b. tidak dilanjutkan ke tahap penelaahan atau tindak lanjut; dan
   c. menjadi dokumentasi resmi dari seluruh pengaduan yang diterima.

(3) Arsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk:
   a. menjamin bahwa hanya pengaduan yang lengkap diproses lebih lanjut; dan
   b. menyediakan rekam jejak pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti.

(4) Terhadap Pengaduan yang tidak dapat ditindak lanjuti/arsip, diberitahukan alasannya kepada Pengadu.

(5) Pengarsipan dapat dilaksanakan dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan.

Pasal 37

(1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4), Pasal 25, Pasal 29, Pasal 30, dan Pasal 31 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (l) 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 38

(1) Kepala Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP.

(2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b.

(3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak laporan hasil audit diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.

(4) Pimpinan Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(5) Tindak . . .

(5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh APIP paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari.

(6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan pimpinan.

(7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 39

(1) APIP melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (4).

(2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 40

(1) Hasil pemeriksaan khusus APIP apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP dapat menyerahkan hasil audit kepada APH.

(2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) Hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil audit.

(3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP atas petunjuk tertulis dari Bupati dapat melimpahkan kepada APH.

(4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP melakukan koordinasi dengan APH.

(5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
   a. pemberian informasi;
   b. verifikasi;
   c. pengumpulan data dan keterangan;
   d. pemaparan hasil audit atas Pengaduan; dan/atau
   e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

(1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP kepada APH.

(2) Verifikasi . . .

(2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.

(3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.

(4) Pemaparan hasil audit atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP kepada APH.

(5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

(1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dituangkan dalam berita acara.

(2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani APIP.

(3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.

(4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

Pasal 43

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

Pasal 44

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

Bagian Keempat
Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 45

(1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

(2) Dalam . . .

(2) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:
   a. tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis; dan
   b. perangkat teknologi informasi komunikasi yang dapat terhubung dengan sistem informasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik

(3) Sarana dan prasarana Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus dan marginal.

(4) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah mengoptimalkan pemanfaatan SP4NLAPOR!.

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN, LARANGAN DAN SANKSI

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Pengadu

Pasal 46

(1) Setiap orang berhak menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Dalam hal Pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak Teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan Pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.

Pasal 47

(1) Dalam penanganan Pengaduan Pengadu memiliki hak untuk:
   a. mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitasnya dan substansi Pengaduan;
   b. mendapatkan kesempatan untuk dapat memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
   c. mendapatkan informasi mengenai laporan/Pengaduan yang didaftarkannya;
   d. mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Terlapor dalam tahapan pemeriksaan; dan
   e. mengajukan bukti untuk memperkuat Pengaduannya.

(2) Pengadu wajib:
   a. menyampaikan informasi Pengaduan sesuai dengan fakta yang diketahuinya dalam materi pelaporan Pengaduan;
   b. merahasiakan Pengaduan kecuali kepada Pengelola; dan

c. menyampaikan . . .

c. menyampaikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan.

(3) Dalam hal Pengadu melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pengadu tidak memperoleh hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Teradu

Pasal 48

(1) Dalam penanganan Pengaduan, Teradu memiliki hak untuk:
a. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
b. membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan mengajukan saksi dan alat bukti lain;
c. mendapatkan kesempatan untuk dapat memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
d. mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Pengadu dalam pemeriksaan;
e. mendapatkan informasi mengenai Pengaduan atas dirinya; dan
f. mendapatkan surat keterangan yang menyatakan bahwa Pengaduan atas dirinya tidak terbukti.

(2) Teradu wajib:
a. berperilaku empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur paksaan;
b. memberikan keterangan yang benar, lengkap, dan akurat terkait Pengaduan yang ditujukan kepadanya;
c. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses Pengaduan yang ditangani;
d. bersikap kooperatif dalam proses pemeriksaan atau klarifikasi oleh APIP atau Pejabat Penghubung;
e. menyampaikan bukti, dokumen, atau informasi yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
f. menjaga kerahasiaan materi pemeriksaan dan informasi terkait Pengaduan, kecuali diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan atau Pejabat Penghubung.

Bagian Ketiga
Kewajiban Pengelola Pengaduan

Pasal 49

(1) Kewajiban Pengelola Pengaduan:
a. menerima seluruh pengaduan dari kanal resmi yang ditetapkan oleh Penyelenggara dan mengkonsolidasikannya ke dalam sistem Aplikasi SP4NLAPOR!;
b. memberikan layanan yang cepat, tanggap, dan tidak diskriminatif;

c. mengedepankan . . .

c. mengedepankan prinsip kolaborasi dan koordinasi antar pengelola dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
d. aktif dan responsif dalam menindaklanjuti aduan termasuk untuk meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan akuntabilitas dengan menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan perjanjian tingkat layanan;
f. menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan/atau sensitif; dan
g. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

(2) Selain kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara juga wajib untuk memberikan perlindungan kepada pengelola pengaduan dalam melakukan tugasnya termasuk perlindungan dari ancaman atau pembalasan.

Bagian Keempat
Larangan dan Sanksi

Pasal 50

Pengelola pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR! dilarang:
a. menghentikan proses pengaduan;
b. menyebarluaskan identitas pengadu;
c. menyebarluaskan informasi dan dokumen terkait pelaporan yang bersifat rahasia dan/atau sensitif;
d. menyalahgunakan wewenang dan sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok;
e. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan; dan
f. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan selain penyelesaian pengaduan, kecuali dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 51

(1) Pengelola Pengaduan yang melanggar ketentuan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) dan Pasal 50 diberikan sanksi administratif.

(2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
a. peringatan lisan;
b. peringatan tertulis;
c. penundaan kenaikan pangkat;
d. penurunan kenaikan pangkat;
e. mutasi jabatan;

f. pembebasan . . .

f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
h. pemberhentian dengan tidak hormat.

(3) Ketentuan pedoman mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 52

(1) Setiap orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah atau memanipulasi.

(2) Perbuatan tanpa hak, tidak sah atau memanipulasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
a. pengaduan palsu yang dapat menyesatkan dan mengakibatkan kerugian;
b. pengaduan yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik; dan
c. pengaduan yang ditujukan untuk menimbulkan kebencian, permusuhan dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras dan antar golongan.

(3) Perbuatan tanpa hak, tidak sah atau memanipulasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenakan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V

SISTEM PENGELOLAAN DAN INTEGRASI PENGADUAN

Pasal 53

(1) Perangkat Daerah wajib terhubung dengan SP4N-LAPOR!.

(2) Setiap Perangkat Daerah yang telah memiliki sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik wajib mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR!.

(3) Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Bupati ini mulai berlaku.

BAB VI

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 54

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

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

Pasal 55 . . .

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 pada ayat (2) meliputi:
    a. persentase penyelesaian Pengaduan;
    b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
    c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB VII
PELAPORAN

Pasal 56

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

Pasal 57

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 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, waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
    c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
(3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan.

BAB VIII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 58

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

BAB IX
PENDANAAN

Pasal 59

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada anggaran pendapatan belanja Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X . . .

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 60

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Tulang Bawang Barat Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat (Berita Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022 Nomor 48) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 61

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar . . .

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

Ditetapkan di Panaragan
pada tanggal 19 Agustus 2026

BUPATI TULANG BAWANG BARAT,

ttd.

NOVRIWAN JAYA

Diundangkan di Panaragan
pada tanggal 19 Agustus 2026

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT,

ttd.

IWAN MURSALIN

BERITA DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT TAHUN 2026 NOMOR 24

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

Budi Sugiyanto, S.H., M.H.
NIP. 19780522 201001 1 009