

BUPATI PIDIE  
PROVINSI ACEH

PERATURAN BUPATI PIDIE  
NOMOR TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN PIDIE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PIDIE,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme;
- b. bahwa untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan serta adanya jaminan mutu hasil pengawasan, perlu disusun pedoman pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. bahwa Peraturan Bupati Pidie Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah selaku penyelenggaran wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
7. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2024 tentang Kabupaten Pidie di Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6927);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
9. 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);
10. 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);
  11. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
  12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  13. 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);
  14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Pidie.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

3. Bupati adalah Bupati Pidie.
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Pidie.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten yang selanjutnya disebut DPRK adalah Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Pidie.
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Pidie.
7. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
8. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Pidie.
9. Inspektur Daerah adalah Kepala Inspektorat Kabupaten Pidie.
10. Aparatur Sipil Negara selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Sipil Negara dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah dan diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian serta diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
11. 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.
12. Pengaduan adalah bentuk partisipasi masyarakat berupa penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara layanan.
13. Pengadu adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan.
14. Pengelola Pengaduan adalah pihak yang melayani pengaduan, pegawai, dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
15. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
16. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran,

kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

17. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah, Kepala Desa dan Perangkat Desa.
18. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah adalah Inspektorat Kabupaten Pidie.
19. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Provinsi adalah Inspektorat Provinsi Aceh.
20. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Kementerian/Lembaga adalah Inspektorat Jenderal Kementerian/Lembaga Republik Indonesia.
21. Aparat Penegak Hukum adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di daerah.
22. 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.
23. 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 Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.

## BAB II

### KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

- (1) Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Pemerintah Daerah terdiri atas:
  - a. pembina;
  - b. pengarah;
  - c. penanggung jawab;
  - d. pejabat pengelola pengaduan;
  - e. pejabat penghubung; dan
  - f. pejabat pelaksana.
- (2) Struktur kelembagaan pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### Pasal 3

- (1) Pembina Kelembagaan Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan:
  - a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. Kepala SKPD sebagai penanggung jawab pengelolaan pengaduan di lingkungan SKPD masing-masing;
  - c. Kepala SKPD yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai pejabat pengelola pengaduan;
  - d. Sekretaris SKPD, Sekretaris Kecamatan, Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah, dan Kepala Bagian Umum pada Sekratariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagai pejabat penghubung; dan
  - e. Kepala Bidang/Bagian/Inspektur Pembantu atau Jabatan Fungsional yang disetarakan pada SKPD sebagai pejabat pelaksana.

#### Pasal 4

- (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 pimpinan SKPD untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

#### Pasal 5

- (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 SKPD; dan
  - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

#### Pasal 6

- (1) Pejabat pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf d bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. mengordinir pejabat penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. melaksanakan fungsi sebagai admin instansi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!;
  - c. menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;
  - d. mendistribusikan pengaduan penghubung yang berwenang;

- e. melakukan pemantauan kepada kinerja pejabat pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
- f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
- g. menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
- h. melakukan sosialisasi terkait pengaduan kepada masyarakat.

#### Pasal 7

- (1) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf e, bertanggung jawab 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 kewenangan;
  - 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 Daftar Pertanyaan yang Sering Diajukan (*frequently asked questions/FAQ*) substansi pengaduan dari seluruh unit kerja eselon III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
  - f. menindaklanjuti pengaduan berdasarkan Daftar Pertanyaan yang Sering Diajukan (*frequently asked questions/FAQ*);
  - 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 8

- (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:
- menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
  - memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;
  - memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan pengaduan selesai; dan
  - memberikan informasi kepada pejabat penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.

### Pasal 9

- Kepala SKPD wajib menyusun maklumat pelayanan pengaduan.
- Maklumat pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan pengaduan secara cepat, tepat, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Maklumat pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.
- Kepala SKPD yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) akan dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis.

## BAB III

### MUATAN, SUMBER DAN KLASIFIKASI PENGADUAN

### Pasal 10

Pengaduan paling sedikit memuat informasi:

- identitas pengadu;
- substansi pengaduan;
- pihak yang terlibat;
- waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- bukti pendukung apabila tersedia.

### Pasal 11

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 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 Pemerintahan Provinsi Aceh.
- (3) Pemerintahan Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 12

- (1) Jenis pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 diklasifikasikan menjadi:
  - a. pengaduan tidak berkadar pengawasan; atau
  - 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 administratif;
  - b. pelanggaran administratif;
  - c. korupsi;
  - d. kolusi;
  - e. nepotisme; dan
  - f. pelanggaran disiplin pegawai.

## BAB IV

### TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

## Tata Cara Penyampaian Pengaduan

### Pasal 13

- (1) Pengaduan disampaikan secara:
  - a. langsung; dan/atau
  - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan secara tahap muka kepada petugas pelayanan pengaduan melalui ruang layanan pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan melalui media resmi pengaduan Pemerintah Daerah meliputi:
  - 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*;
  - j. unit pengendalian gratifikasi;
  - k. Sarana pengaduan lainnya yang diatur dengan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kedua Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

### Pasal 14

- Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri atas:
- a. penerimaan pengaduan;
  - b. verifikasi aduan;
  - c. tanggapan awal;
  - d. distribusi; dan
  - e. tindak lanjut.

Bagian Ketiga  
Penerimaan Pengaduan

Pasal 15

- (1) Penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a dilaksanakan oleh petugas pelayanan pengaduan yang ditunjuk oleh:
  - a. pejabat pengelola pengaduan; dan/atau
  - b. pejabat penghubung.
- (2) Petugas pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. menerima dan mencatat pengaduan; dan
  - b. menginput penerimaan pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat  
Verifikasi Aduan

Pasal 16

- (1) Verifikasi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b dilaksanakan oleh pejabat pelaksana pelayanan pengaduan di lingkungan SKPD masing-masing.
- (2) Verifikasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan cara:
  - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10;
  - 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 pelacakan (*tracking code*) 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 kerja.
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja pengadu tidak melengkapi informasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), pengaduan dapat diarsipkan.

Bagian Kelima  
Tanggapan Awal

Pasal 17

- (1) Tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c dilaksanakan oleh pejabat pelaksana.
- (2) Tanggapan awal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap pengaduan yang telah diverifikasi berdasarkan *frequently asked questions*.
- (3) Dalam hal substansi pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked questions*, petugas pelayanan pengaduan melakukan distribusi pengaduan kepada pejabat penghubung.

Bagian Keenam  
Distribusi

Pasal 18

- (1) Distribusi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf d dilaksanakan oleh petugas pelayanan pengaduan.
- (2) Distribusi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai jenis pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. untuk pengaduan tidak berkadar pengawasan didistribusikan kepada pejabat penghubung pada SKPD untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya; dan
  - b. untuk pengaduan berkadar pengawasan didistribusi kepada pejabat penghubung pada Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Dalam hal pengaduan yang diterima oleh pejabat penghubung bukan merupakan kewenangannya, pejabat penghubung dapat mengembalikan pengaduan kepada petugas pelayanan pengaduan.

Bagian Ketujuh  
Tindak Lanjut

Paragraf 1  
Umum

Pasal 19

Tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf e dilakukan berdasarkan jenis pengaduan.

Paragraf 2  
Tindak Lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan

Pasal 20

- (1) Tindak lanjut untuk jenis pengaduan tidak berkadar pengawasan dilakukan oleh pejabat penghubung dan/atau pejabat pelaksana di lingkungan SKPD sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat penghubung yang telah menerima distribusi pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan:
  - a. penelaahan terhadap substansi pengaduan; dan
  - b. 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 penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pejabat penghubung dan/atau pejabat pelaksana 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 kerja terhitung sejak tanggal diterimanya tanggapan pengaduan oleh pengadu.
- (7) Dalam hal pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja, pengaduan selesai dan ditutup.

### Paragraf 3

#### Tindak Lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan

### Pasal 21

- (1) Tindak lanjut untuk jenis pengaduan berkadar pengawasan dilakukan oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat penghubung yang telah menerima distribusi pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan pengaduan ke Inspektur Daerah.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja 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 22

- (1) Dalam melaksanakan tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) Aparat Pemerintahan Intern Pemerintah Daerah dapat melibatkan SKPD teknis/terkait di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Aparat Pemerintahan Intern Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
  - a. Pegawai berstatus Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah, kecuali:
    - i) Sekretaris Daerah; dan
    - ii) Inspektur Daerah;
  - b. Kepala Desa; dan
  - c. Perangkat Desa.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pegawai tidak berstatus Aparatur Sipil Negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab pegawai tidak berstatus Aparatur Sipil Negara.

## Pasal 23

Dalam hal Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah tidak dapat menyelesaikan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (4), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Provinsi untuk penyelesaian pengaduan.

## Pasal 24

- (1) Inspektur Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) menerbitkan disposisi atas pengaduan kepada Inspektur Pembantu yang melaksanakan fungsi penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat melalui pejabat penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui analisis materi pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:

- a. nama dan alamat pengadu;
  - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang diadukan;
  - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (3) Dalam hal pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, huruf c dan huruf d, pengaduan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.
- (4) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), paling sedikit memuat:
- a. sumber pengaduan;
  - b. materi pengaduan;
  - c. analisis;
  - d. kesimpulan; dan
  - e. saran.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 25

Hasil penelaahan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) dilaporkan kepada Inspektur Daerah untuk mendapatkan petunjuk dan arahan berupa:

- a. koordinasi;
- b. pelimpahan;
- c. klarifikasi;
- d. kegiatan pengawasan; atau
- e. arsip.

#### Pasal 26

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 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 Inspektur Daerah.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada Inspektur Daerah melalui Inspektur Pembantu yang melaksanakan fungsi penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 27

- (1) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah melakukan koordinasi dengan Aparat Penegak Hukum atas pengaduan yang merupakan pelimpahan dari Aparat Penegak Hukum.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. permintaan informasi; dan
  - b. verifikasi.
- (3) Permintaan informasi sebagaimana pada ayat (2) huruf a merupakan permintaan data awal dari Aparat Penegak Hukum.
- (4) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan inventarisasi dan disposisi data dan informasi awal atas pelimpahan pengaduan Aparat Penegak Hukum.
- (5) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.

#### Pasal 28

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf b dari Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Kementerian/Lembaga merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati.
- (2) Inspektur Pembantu yang melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan melaksanakan pematausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja sejak diterima pelimpahan.
- (4) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (3) tidak ditindaklanjuti, Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Kementerian/Lembaga dan/atau Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Provinsi mengambil alih penyelesaian pengaduan.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### Pasal 29

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 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, paling sedikit memuat:
  - a. ringkasan;
  - b. sumber pengaduan;

- c. data fakta;
  - d. analisa; dan
  - e. kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf e, memuat jawaban tidak dilanjutkan atau dilanjutkan menjadi kegiatan pengawasan.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi di hadapan Inspektur Daerah.
- (9) Format laporan hasil klarifikasi tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisah dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 30

- (1) Kegiatan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf d, merupakan pelaksanaan hasil atas:
- a. pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
  - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;
  - c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah; dan
  - d. pelimpahan dari Aparat Penegak Hukum.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai kegiatan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Keputusan Inspektur Kabupaten Pidie.

#### Pasal 31

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf e dilaksanakan apabila laporan pegaduan tidak memenuhi analisis materi pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 24 ayat (2).

#### Pasal 32

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah dilaporkan kepada Inspektur Daerah 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 ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

### Pasal 33

- (1) Kepala SKPD wajib menindaklanjuti hasil pengawasan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah.
- (2) Tindak lanjut hasil pengawasan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas pengaduan berkadar pengawasan dimaksud pada Pasal 12 ayat (1) huruf b.
- (3) Rekomendasi hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh objek yang direkomendasikan dalam hasil pengawasan.
- (4) Kepala SKPD yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja.
- (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau hanya sebagian yang ditindaklanjuti, Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah dapat:
  - a. melimpahkan kepada Aparat Penegak Hukum setelah mendapat persetujuan Inspektorat Daerah untuk potensi adanya kerugian keuangan negara dan/atau daerah; dan/atau
  - b. mengenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 34

- (1) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4).
- (2) Sekretaris Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pengawasan dan pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1).

## Pasal 35

- (1) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah dalam melakukan kegiatan pengawasan dapat terlebih dahulu berkonsultasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Provinsi dan/atau Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Pemerintah Kementerian/Lembaga dan/atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan sebagai instansi pembina Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah.
- (2) Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk mengetahui pelaksanaan tindak lanjut pengaduan oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah.
- (3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah dapat meneruskan laporan kepada Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Provinsi dan/atau Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Pemerintah Kementerian/Lembaga dan/atau Badan Pengawasan Keuangan atas perkembangan penanganan kegiatan pengawasan yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

## Pasal 36

- (1) Dalam hal hasil pemeriksaan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah ditemukan adanya unsur tindak pidana, Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada Aparat Penegak Hukum.

- (2) Penyerahan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan setelah objek yang diperiksa diberikan waktu 60 (enam puluh) hari kerja untuk menyelesaikan tindak lanjut hasil pemeriksaan sesuai rekomendasi Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah.
- (3) Apabila dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah atas petunjuk tertulis Bupati dapat melimpahkan kepada Aparat Penegak Hukum.
- (4) Dalam hal laporan hasil pengawasan disampaikan kepada Aparat Penegak Hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah melakukan koordinasi dengan Aparat Penegak Hukum.
- (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 37

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksuda dalam Pasal 36 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan pengaduan dari Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah kepada Aparat Penegak Hukum.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan di luar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan pengaduan oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah kepada Aparat Penegak Hukum.

- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah dalam menindaklanjuti penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pasal 38

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (5) dituangkan dalam berita acara.
- (2) Dalam hal berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah.
- (3) Dalam hal berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh Aparat Penegak Hukum.
- (4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final dan mengikat.

Pasal 39

- (1) Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 26 ayat (3), Pasal 27 ayat (5) dan Pasal 38 bersifat rahasia dan tidak dapat dibuka kepada publik kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan:
- (2) Sifat hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikecualikan dengan ketentuan lain sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

- (1) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah pada saat menindaklanjuti penyelesaian pengaduan tidak dapat dituntut secara perdata maupun pidana atas laporan resmi yang dibuat dalam melaksanakan tugas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah dapat dipanggil sebagai saksi ahli di pengadilan terkait dangan laporan yang diterbitkannya.

#### Pasal 41

Ketentuan mengenai alur pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Bagian Kedelapan Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

#### Pasal 42

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

### BAB V PEMANTAUAN DAN EVALUASI

#### Pasal 43

- (1) Pejabat pengelola pengaduan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan kinerja pengelolaan pengaduan SKPD.
- (2) Pejabat penghubung di lingkungan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan kinerja pengelolaan pengaduan pejabat pelaksana di SKPD.

#### Pasal 44

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dilaksanakan dalam bentuk:
- a. rapat koordinasi; dan/atau

- b. penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 6 (enam) 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 VI PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

### Pasal 45

Pejabat pengelola pengaduan di SKPD melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan kepada pejabat pengelola pengaduan Pemerintah Daerah melalui pejabat penghubung.

### Pasal 46

Bupati melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Gubernur Aceh.

### Pasal 47

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 dan Pasal 46 dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal memuat:
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan publik.

## BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Pasal 48

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Dalam rangka pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bupati dibantu oleh SKPD yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang pengawasan.
- (3) Bentuk pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan berupa fasilitasi, konsultasi, supervisi dan evaluasi.

## BAB VIII

### PERLINDUNGAN KEPADA PENGADU

#### Pasal 49

- (1) Pengadu yang menyampaikan aduan dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perlindungan kepada pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam hal pengaduan disampaikan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 10.
- (3) Perlindungan kepada pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. kerahasiaan identitas pelapor;
  - b. rasa aman dalam memberikan keterangan;
  - c. meminta perlindungan kepada pihak yang berwenang memberikan perlindungan lanjutan; dan
  - d. jaminan atas hak-hak kepegawaian.
- (4) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan sejak pengaduan diterima pengelola pengaduan.

#### Pasal 50

- (1) Pengadu yang berstatus Aparatur Sipil Negara memperoleh perlindungan sebagaimana dimaksud pada Pasal 49 dan berhak memperoleh perlindungan hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Selain perlindungan sebagaimana dimaksud pada Pasal 49, pengelola pengaduan dapat bekerja sama dengan pihak yang berwenang untuk memberikan perlindungan berupa:
  - a. perlindungan dari ancaman;

- b. perlindungan terhadap harta benda; dan/atau
- c. pemberian keterangan tidak dihadapan pihak yang diadukan.

**BAB IX**  
**KEWAJIBAN PENYAMPAIAN ADUAN**

**Pasal 51**

- (1) Setiap Aparatur Sipil Negara wajib menyampaikan aduan dengan segera kepada pengelola pengaduan dan/atau atasannya apabila mengetahui ada hal yang membahayakan keamanan dan/atau berpotensi merugikan keuangan Negara dan/atau Daerah.
- (2) Aparatur Sipil Negara wajib menyampaikan aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak data, informasi, dan/atau kegiatan yang membahayakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diketahui, diterima, dan/atau ditolak.
- (3) Aparatur Sipil Negara yang tidak menaati kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikenakan pelanggaran disiplin dan dijatuhi sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB X**  
**PENDANAAN**

**Pasal 52**

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

**BAB XI**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 53**

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Pidie Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie (Berita Daerah Kabupaten Pidie Tahun 2023 Nomor 14) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 54

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di : Sigli  
Pada tanggal : Agustus 2025 M  
Rabi'ul Awal 1447 H

Bupati Pidie

Sarjani Abdullah

Diundangkan di : Sigli  
Pada tanggal : Agustus 2025 M  
Rabi'ul Awal 1447 H

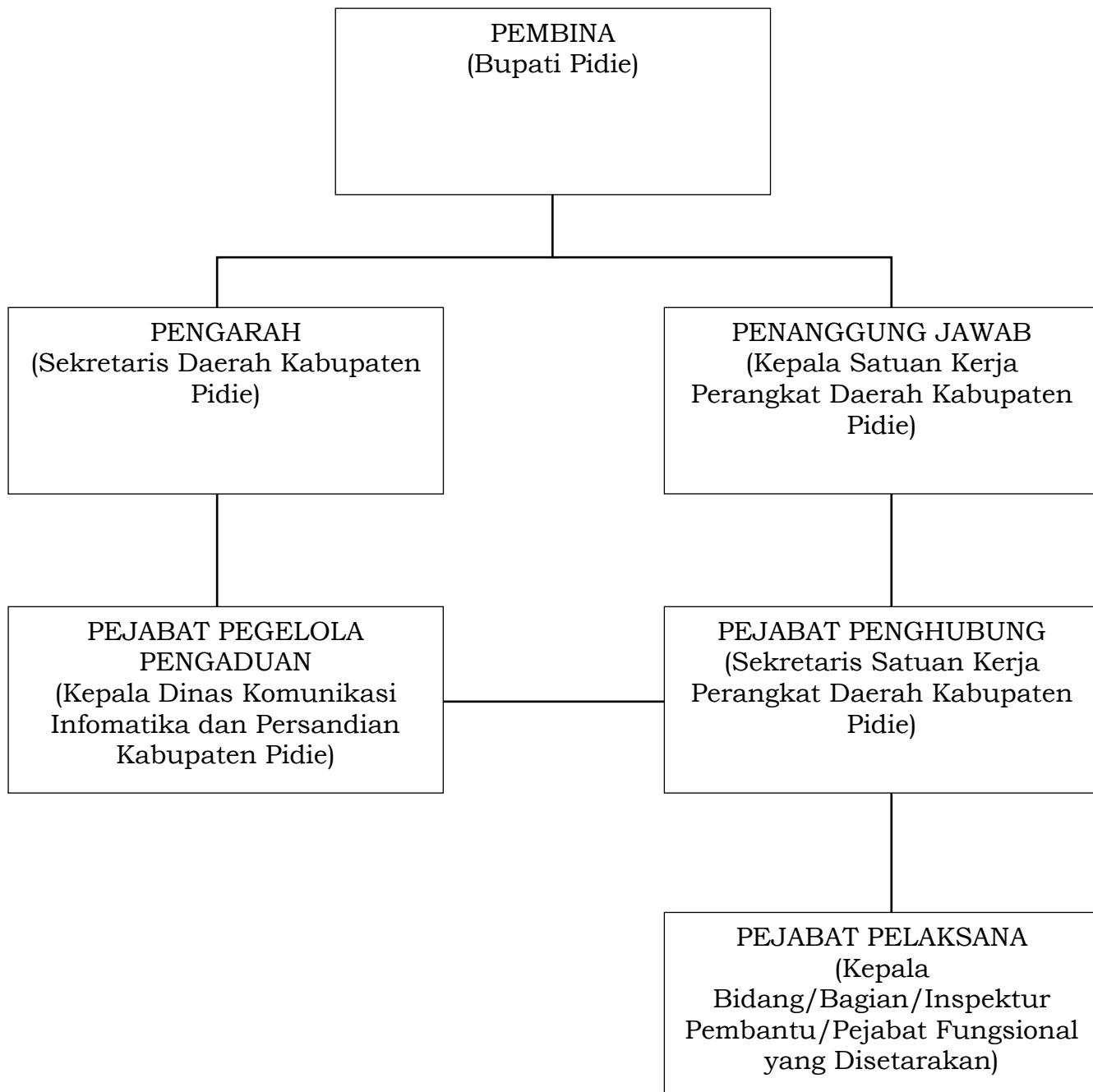
SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PIDIE

SAMSUL AZHAR

BERITA DAERAH KABUPATEN PIDIE TAHUN 2025 NOMOR XX

LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI PIDIE  
NOMOR XX TAHUN 2025  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE

STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE



BUPATI PIDIE

SARJANI ABDULLAH

**LAMPIRAN II**  
**PERATURAN BUPATI PIDIE**  
**NOMOR XX TAHUN 2025**  
**TENTANG**  
**PEDOMAN PENGELOLAAN**  
**PENGADUAN DI LINGKUNGAN**  
**PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE**

**MEKANISME UMUM PENERIMAAN PENGADUAN**

No.	Uraian Kegiatan	Pengadu	Pejabat Pengelola Pengaduan	Pejabat Pelaksana	Penanggung jawab	Aparat Pengawasan Intern Pemerintah	Ket.
1	Pengadu menyampaikan pengaduan, baik secara langsung maupun tidak langsung.						
2	Pejabat Pengelola pengaduan menerima dan memastikan aduan tercatat dalam dalam SP4N-LAPOR! untuk diteruskan kepada Pejabat Pelaksana.						
3	Pejabat Pelaksana melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 16. Jika aduan memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, dibuat tanggapan awal dalam telaahan staf dan didistribusikan kepada Penanggung jawab. Jika aduan tidak memenuhi minimal kelayakan informasi, akan dikembalikan ke pengadu.						
4	Jika pengaduan tidak berkadar pengawasan, akan ditindak lanjuti oleh Penanggung jawab. Jika pengaduan berkadar pengawasan akan diteruskan ke Aparat Pengawasan Intern Pemerintah.						
5	Penanggung jawab melakukan tindak lanjut atas aduan yang diterima.						

BUPATI PIDIE

SARJANI ABDULLAH

LAMPIRAN III  
PERATURAN BUPATI PIDIE  
NOMOR XX TAHUN 2025  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE

FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

LOGO  
KABUPATEN PIDIE

KOP NASKAH DINAS  
SKPD

TELAAHAN STAF

Yth. : .....  
Dari : .....  
Tanggal : .....  
Nomor : .....  
Sifat : .....  
Lampiran : .....  
Hal : .....

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

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

Demikian untuk menjadi perhatian, dan mohon arahan lebih lanjut.

Nama Jabatan

Nama Pegawai (dengan gelar)  
Pangkat/Gol.  
NIP.

BUPATI PIDIE

SARJANI ABDULLAH

LAMPIRAN IV  
PERATURAN BUPATI PIDIE  
NOMOR XX TAHUN 2025  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE

FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

LOGO  
KABUPATEN PIDIE

KOP NASKAH DINAS  
SKPD

---

---

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini ... tanggal ... bulan ... tahun ... bertempat di ... telah dilaksanakan rapat koordinasi ... yang dipimpin oleh ... dan dihadiri:

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

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

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

Demikian berita acara koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanda Tangan (Peserta Hadir)

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

BUPATI PIDIE

SARJANI ABDULLAH

LAMPIRAN V  
PERATURAN BUPATI PIDIE  
NOMOR XX TAHUN 2025  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE

FORMAT PELIMPAHAN PENGADUAN

LOGO  
KABUPATEN PIDIE

KOP NASKAH DINAS  
SKPD

Sigli, Tanggal Bulan Tahun

Nomor : .....

Sifat : .....

Lampiran : .....

Hal : .....

Yth.

...  
di ...

1. Menindak lanjuti surat ... Nomor ... tanggal ... perihal ..., dan telaahan staf Nomor ... tanggal ... perihal ....
2. Saudara diminta untuk menindaklanjuti pengaduan dimaksud, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan menyampaikan hasil tindak lanjutnya kepada Inspektur Kabupaten Pidie, paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait pengaduan masyarakat dimaksud.
3. Demikian disampaikan dan atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

an. BUPATI PIDIE  
Inspektur Kabupaten Pidie

Nama (dengan gelar)  
Pangkat/Gol.  
NIP.

Tembusan Yth;  
1. Bupati Pidie di Sigli;  
2. Instansi terkait.

BUPATI PIDIE

SARJANI ABDULLAH

LAMPIRAN VI  
PERATURAN BUPATI PIDIE  
NOMOR XX TAHUN 2025  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE

FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

LOGO  
KABUPATEN PIDIE

KOP NASKAH DINAS  
SKPD

**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. Penanggung Jawab
	b. Pengendali Mutu
	c. Supervision/Dalnis
	d. Ketua Tim
	e. Anggota Tim
	4. Narasumber
	5. Objek Klarifikasi
	6. Sumber Informasi
	B. MATERI PENGADUAN
	C. FAKTA DAN DATA
BAB III	ANALISIS
BAB IV	KESIMPULAN (Dilanjutkan atau tidak dilanjutkan kegiatan pengawasan)

Dibuat di ...  
Pada tanggal ...  
Nama Jabatan

Nama (dengan gelar)  
Pangkat/Gol.  
NIP.

BUPATI PIDIE

SARJANI ABDULLAH

LAMPIRAN VII  
PERATURAN BUPATI PIDIE  
NOMOR XX TAHUN 2025  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE

ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN

