



SALINAN

PROVINSI BANTEN  
PERATURAN BUPATI PANDEGLANG  
NOMOR 34 TAHUN 2024

TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PANDEGLANG,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, masyarakat dapat memberikan pengaduan atas dugaan adanya tindak penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan;
  - b. bahwa untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan bertanggungjawab terkait pengaduan masyarakat atas dugaan adanya tindak penyimpangan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang, perlu adanya pedoman pengelolaan pengaduan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
  2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);

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 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 13 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pandeglang Tahun 2021 Nomor 13);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Pandeglang.
2. Bupati adalah Bupati Pandeglang.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
4. Inspektorat adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan.
5. Inspektur adalah Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Pengadu adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
8. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
9. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin pegawai, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
10. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan.
11. Terlapor adalah perorangan atau sekelompok masyarakat yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Pemerintah Kabupaten Pandeglang.
12. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di Pemerintah Daerah.
13. Pejabat Penghubung adalah Pejabat Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
14. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
15. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
16. Hari adalah Hari kerja.
17. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

## BAB II PENGELOLA PENGADUAN

### Pasal 2

- (1) Pengelolaan Pengaduan pada Pemerintah Daerah dilaksanakan oleh Tim Pengelola.
- (2) Tim Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. Pembina;
  - b. Pengarah;
  - c. Penanggungjawab;
  - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - e. Pejabat Penghubung; dan
  - f. Pejabat Pelaksana.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, dijabat oleh Bupati yang bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan.
- (4) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dijabat oleh Sekretaris Daerah, yang bertanggungjawab kepada Pembina.
- (5) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, dijabat oleh Kepala Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah yang bertanggungjawab atas seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah
- (6) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dijabat oleh Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan pada bidang komunikasi dan informatika.
- (7) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e, dijabat oleh Sekretaris pada setiap Perangkat Daerah dan Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah.
- (8) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dijabat oleh Inspektur Pembantu pada Inspektorat, Kepala Bagian pada Sekretaris Daerah dan Kepala Bidang pada setiap Perangkat Daerah.

### Pasal 3

Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4) bertugas untuk:

- 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) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (5) bertanggungjawab kepada pengarah.

- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
  - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

#### Pasal 5

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (6), bertanggungjawab kepada Pembina melalui Pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas untuk:
- a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
  - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
  - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan;
  - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan;
  - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan; dan
  - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

#### Pasal 6

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (7) bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas untuk:
- a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau Jabatan Fungsional yang disetarakan dimasing-masing Perangkat Daerah untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
  - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana;
  - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
  - e. menyusun daftar pertanyaan yang sering diajukan dan dijawab (*frequently asked question*) substansi Pengaduan;
  - f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan daftar pertanyaan yang sering diajukan dan dijawab (*frequently asked question*);
  - g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

#### Pasal 7

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (8), bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas untuk:
  - 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 SUMBER PENGADUAN

#### Pasal 8

- (1) Sumber pengaduan berasal dari Pelapor yang mengajukan Pengaduan kepada Inspektorat.
- (2) Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. perorangan;
  - b. organisasi masyarakat;
  - c. Badan; dan
  - d. lembaga/instansi/Perangkat Daerah/unit kerja.
- (3) Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam memberikan Pengaduan dilindungi kerahasiaannya dan mendapat perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus didukung dengan fakta dan bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.

#### Pasal 9

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) minimal memuat:
  - a. nama dan alamat Pelapor;
  - b. identitas pihak yang dilaporkan;
  - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran, pihak yang terlibat;
  - e. lokasi, waktu dan kronologi; dan
  - f. bukti dukung.
- (2) Dalam hal Pelapor melaksanakan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mencantumkan secara jelas nama dan alamat Pelapor, maka penanganan Pengaduan Masyarakat yang diajukan tidak menjadi prioritas dan/atau tidak ditangani.

- (3) Format Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB IV TATA CARA PENGADUAN

### Pasal 10

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) dapat dilaksanakan secara:
  - a. langsung; atau
  - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan dengan cara pelapor hadir langsung ke Inspektorat.
- (3) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilengkapi dengan materi aduan yang kemudian dituangkan secara tertulis untuk didokumentasikan.
- (4) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan oleh Pelapor melalui:
  - a. surat;
  - b. unit pelayanan pengaduan;
  - c. surat elektronik;
  - d. Sistem Pelaporan (*Whistleblowing System*).

## BAB V PENANGANAN PENGADUAN

### Pasal 11

Penanganan Pengaduan yang telah diajukan oleh Pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) dilaksanakan dengan tahapan:

- a. penatausahaan;
- b. penelitian dan penelaahan informasi; dan
- c. pelaporan.

### Pasal 12

- (1) Penatausahaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a meliputi:
  - a. pencatatan;
  - b. respon; dan
  - c. pengarsipan;

- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah proses pengumpulan data pengaduan yang terdiri atas:
  - a. identitas Pelapor;
  - b. identitas Terlapor;
  - c. tempat kejadian; dan
  - d. pengelompokan jenis aduan.
- (3) Respon terhadap pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan oleh Inspektorat sebagai penerima aduan.
- (4) Respon sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bertujuan untuk memberi informasi yang proporsional kepada Pelapor bahwa aduannya dalam proses penanganan lebih lanjut.
- (5) Pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
  - a. penataan, dan penyimpanan dokumen yang dilakukan berdasarkan klasifikasi jenis masalah;
  - b. Perangkat Daerah/unit kerja Terlapor; dan
  - c. urutan waktu pengaduan.

### Pasal 13

- (1) Penelitian dan penelaahan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b bertujuan untuk menganalisis dan menelaah materi pengaduan.
- (2) Penelitian dan Penelaahan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi tahapan:
  - a. identifikasi masalah;
  - b. konfirmasi dan klarifikasi; dan
  - c. pengumpulan bukti pendukung.
- (3) Penelitian dan penelaahan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Tim Penelitian dan Penelaahan Informasi yang berkedudukan di Inspektorat.
- (4) Tim Penelitian dan Penelaahan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bertugas untuk melaksanakan tahapan penelitian dan penelaahan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a sampai dengan huruf c.
- (5) Tim Penelitian dan Penelaahan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Inspektur.

### Pasal 14

- (1) Hasil penelitian dan penelaahan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) dikategorikan ke dalam 2 (dua) kategori yaitu:
  - a. pengaduan berkadar pengawasan; dan
  - b. pengaduan tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah pengaduan yang berdasarkan hasil penelitian dan penelaahan informasi, terindikasi adanya penyimpangan atau penyalahgunaan.

- (3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah pengaduan yang berisi kritik konstruktif, saran, atau sumbang saran yang bermanfaat untuk perbaikan penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.
- (4) Hasil penelitian dan penelaahan informasi yang dikategorikan Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus disertai dengan bukti awal yang cukup dan keyakinan adanya permasalahan serta jelas identitas Terlapor.
- (5) Hasil penelitian dan penelaahan informasi yang dikategorikan Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) akan dilanjutkan dengan tahap pengawasan lanjutan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah melalui:
  - a. penugasan audit dengan tujuan tertentu; atau
  - b. jenis pengawasan lain yang relevan.
- (6) Hasil penelitian dan penelaahan informasi yang dikategorikan pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, maka hasil pengaduan akan diarsipkan pada Inspektorat.

#### Pasal 15

Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c terdiri atas:

- a. pelaporan bulanan; dan
- b. pelaporan tahunan.

#### Pasal 16

- (1) Pelaporan bulanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola kepada Inspektorat melalui bidang yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk mengelola penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.

#### Pasal 17

- (1) Pelaporan tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b dilaksanakan oleh Inspektur kepada Bupati.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

#### Pasal 18

- (1) Dalam hal hasil Pengaduan terindikasi tindak pidana, Inspektur melaporkan kepada Bupati.
- (2) Inspektur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menyampaikan hasil Pengaduan yang terindikasi pidana kepada Aparat Penegak Hukum yang berwenang setelah mendapat persetujuan dari Bupati.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pandeglang  
pada tanggal 3 Juni 2024  
BUPATI PANDEGLANG,

cap/ttd

IRNA NARULITA

Diundangkan di Pandeglang  
pada tanggal 3 Juni 2024  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG,

cap/ttd

ALI FAHMI SUMANTA

BERITA DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG TAHUN 2024 NOMOR 34

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM

SETDA KABUPATEN PANDEGLANG,



**M. MURYANTO, SH**  
Nip. 19661005 200212 1 003

LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI  
NOMOR 34 TAHUN 2024  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN  
MASYARAKAT

FORMAT PENGADUAN MASYARAKAT

Pada hari ini ....., tanggal ..... bulan ..... tahun .....

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

NIP :

Jabatan :

Telah menerima pengaduan/laporan dugaan adanya tindak penyimpangan/pelanggaran disiplin, sebagai berikut:

Narasumber :

Media :

Nama :

NIP/NIK/ :

Alamat :

No HP :

Uraian ringkas kejadian/penyimpangan serta pihak yang diduga patut bertanggung jawab:

Pelapor

(.....)

Pandeglang,  
Penerima Pengaduan

(.....)

BUPATI PANDEGLANG,

cap/ttd

IRNA NARULITA