



BUPATI GROBOGAN
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI GROBOGAN
NOMOR 51 TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GROBOGAN,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta bebas dari praktik kolusi, korupsi dan nepotisme;
- b. bahwa pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah diperlukan untuk memberikan manfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
- c. bahwa Peraturan Bupati Grobogan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) sudah tidak sesuai dengan perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah 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);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
 6. 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);
 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 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 9. 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 PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Grobogan.
2. Bupati adalah Bupati Grobogan.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
4. 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.
5. 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.
6. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah, kepala desa dan perangkat desa.
7. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun

- badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
8. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Daerah.
 9. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan Pemerintahan Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh wakil presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
 10. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
 11. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di provinsi dan kabupaten.
 12. 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.
 13. 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.
 14. 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, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
 15. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab mengoordinasikan pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
 16. Pejabat Penghubung adalah pejabat di lingkungan Perangkat Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
 17. Pejabat Pelaksana adalah pejabat di lingkungan Perangkat Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
 18. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai atau petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian pengelolaan Pengaduan.
 19. Hari adalah Hari kerja.

BAB II KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 2

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
 - a. pembina;

- b. pengarah;
 - c. penanggung jawab;
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - e. Pejabat Penghubung; dan
 - f. Pejabat Pelaksana.
- (2) Bupati sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menetapkan:
- a. sekretaris Daerah sebagai pengarah pengelolaan Pengaduan;
 - b. pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggung jawab pengelolaan Pengaduan;
 - c. kepala dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - d. sekretaris Perangkat Daerah, kepala bagian yang membidangi organisasi pada sekretariat Daerah dan kepala bagian yang membidangi publikasi dan dokumentasi pada sekretariat dewan perwakilan rakyat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. kepala bidang/bagian/inspektur pembantu pada Perangkat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.
- (4) Struktur kelembagaan pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

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; dan
 - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

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; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan Pengaduan.

Pasal 5

- (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. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung;
 - 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 (1) huruf e bertanggung jawab kepada penanggung jawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - e. menyusun daftar pertanyaan yang sering disampaikan (*frequently asked question*) substansi Pengaduan;
 - f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan daftar pertanyaan yang sering disampaikan (*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 (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
CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME
PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 8

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

Pasal 9

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, minimal memuat informasi:

- a. identitas Pengadu;
- b. substansi Pengaduan;
- c. pihak yang terlibat;
- d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- e. bukti pendukung apabila tersedia.

Pasal 10

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

Pasal 11

Dalam hal Pengadu merupakan seorang aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah berkewajiban :

- a. menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. memberikan perlindungan berupa :
 1. perlindungan dari tindakan balasan atau perlakuan yang bersifat administrasi kepegawaian yang tidak objektif dan merugikan Pengadu;

2. pemindahtugasan atau mutasi bagi Pengadu dalam hal timbul intimidasi atau ancaman fisik; dan
3. bantuan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 12

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua Jenis Pengaduan

Pasal 13

- (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 14

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan terdiri atas:
 - a. penerimaan;
 - b. verifikasi;
 - c. tanggapan awal;
 - d. distribusi; dan
 - e. tindak lanjut.
- (2) Alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 15

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam

Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 16

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan; dan
 - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
 - a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
 - b. pemberitahuan melalui media resmi pengaduan untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 17

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf c berdasarkan daftar pertanyaan yang sering disampaikan (*frequently asked question*).
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam daftar pertanyaan yang sering disampaikan (*frequently asked question*), Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 18

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung 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 19

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf e dilakukan berdasarkan:

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

Pasal 20

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana 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 media resmi Pengaduan.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui media resmi Pengaduan, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 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.

Pasal 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dapat melibatkan Perangkat Daerah lain.
- (2) Tindak lanjut oleh APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan tindak lanjut atas pengaduan dengan teradu meliputi:
 - a. aparatur sipil negara Pemerintah Daerah kecuali sekretaris Daerah dan inspektur Daerah;

- b. kepala desa; dan
- c. perangkat desa.
- (3) Dalam hal teradu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh kepala Perangkat Daerah masing-masing.

Pasal 23

Pimpinan APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada inspektur pembantu khusus untuk melakukan penelaahan.

Pasal 24

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat minimal:
 - 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.
- (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 ke tahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), minimal memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Pimpinan APIP untuk mendapatkan petunjuk dan arahan pelaksanaan tindak lanjut yaitu:
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. khusus; atau
 - e. arsip.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (6) Pelaksanaan petunjuk dan arahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pasal 25

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia.
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.

Pasal 26

- (1) Kepala Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti laporan 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 13 ayat (1) huruf b.
- (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh objek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.
- (4) Kepala Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh APIP paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau Daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan pimpinan.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

- (1) APIP melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan tindak lanjut pelimpahan Pengaduan.
- (2) Pejabat Penghubung APIP memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 28

- (1) Apabila hasil pemeriksaan APIP ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), objek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) Hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.
- (3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP dapat melimpahkan kepada APH atas persetujuan pimpinan.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 29

Dalam hal APIP menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan, maka tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut,

atau digugat di muka pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat
Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 30

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

BAB IV
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 31

- (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.

Pasal 32

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 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 V
PELAPORAN

Pasal 33

Bupati melaporkan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan kepada Gubernur.

Pasal 34

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
 - b. kinerja pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. rencana kegiatan pengelolaan Pengaduan.

- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan pengelolaan Pengaduan digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

**BAB VI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

Pasal 35

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan Pengaduan.
- (2) Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bupati mendelegasikan kepada Sekretaris Daerah.

**BAB VII
PENDANAAN**

Pasal 36

Pendanaan pengelolaan Pengaduan dibebankan pada anggaran pendapatan belanja Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 37

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Grobogan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) (Berita Daerah Kabupaten Grobogan Tahun 2023 Nomor 2) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 38

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Purwodadi
pada tanggal 24 Desember 2024
BUPATI GROBOGAN,

Cap TTD.

SRI SUMARNI

Diundangkan di Purwodadi
pada tanggal 24 Desember 2024
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN GROBOGAN,

Cap TTD.

ANANG ARMUNANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2024 NOMOR 51

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM



*Telah ditandatangani
secara elektronik oleh:*

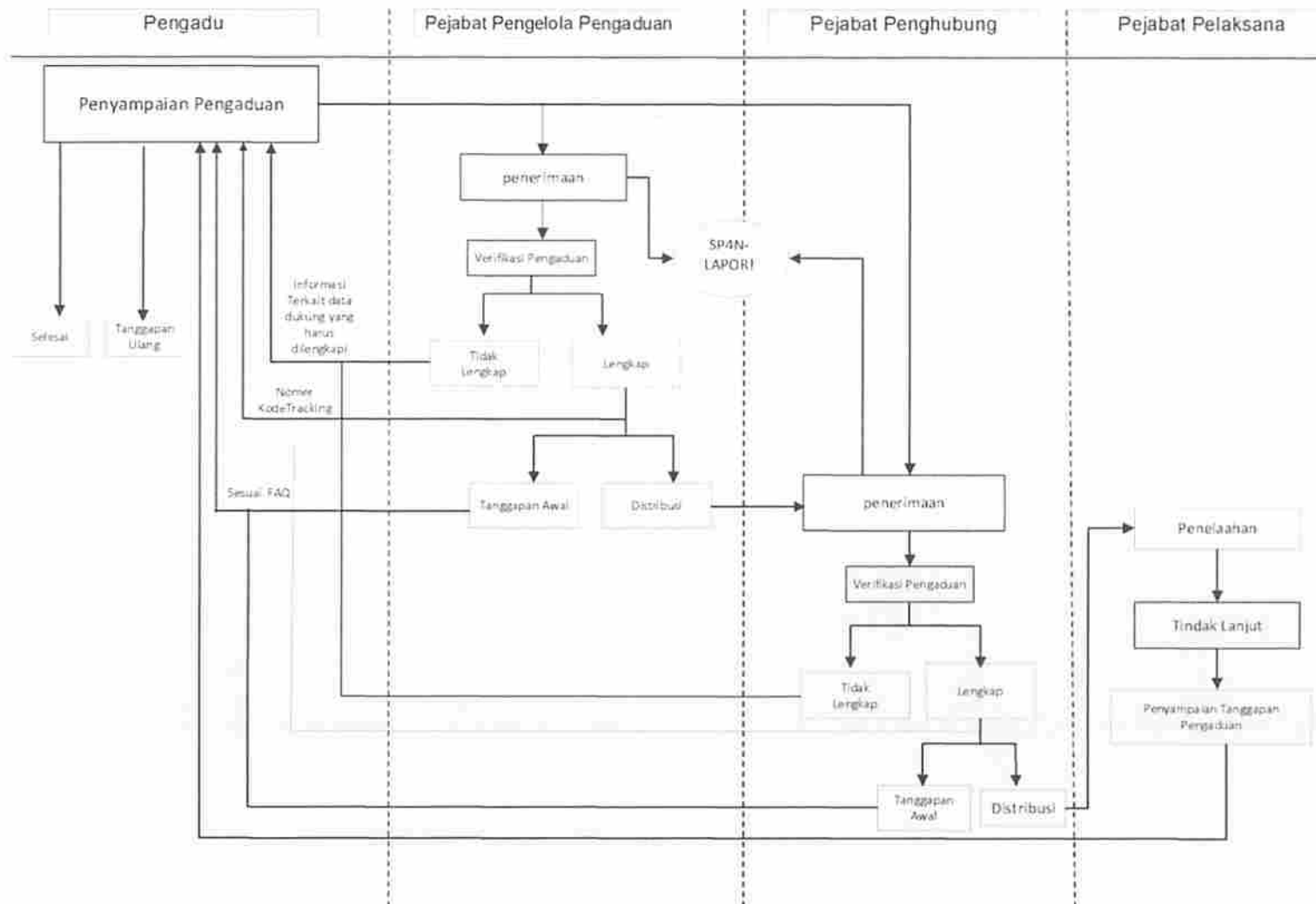
RIADQA PRIAMBODO, S.H.

Pembina



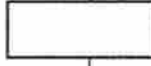

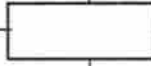



NIP. 19820929 200501 1 006

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI GROBOGAN
NOMOR 51 TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
GROBOGAN

A. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



B. MEKANISME PENERIMAAN PENGADUAN
Tata Cara Input Pengaduan Kedalam SP4N-LAPOR!

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!			
2	Petugas memverifikasi kelengkapan pengaduan sesuai ketentuan Pasal 9			
3	Untuk pengaduan yang sudah diverifikasi dan memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N-LAPOR!. Dalam hal pengaduan yang disampaikan belum lengkap, Petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari. Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan, Pengaduan dapat diarsipkan.			
4	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung ke dalam SP4N-LAPOR! melalui menu from laporan manual			
5	Petugas menginformasikan nomor kode <i>tracking</i> hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada Pengadu			

C. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOP UNIT KERJA

TELAAH PENGADUAN

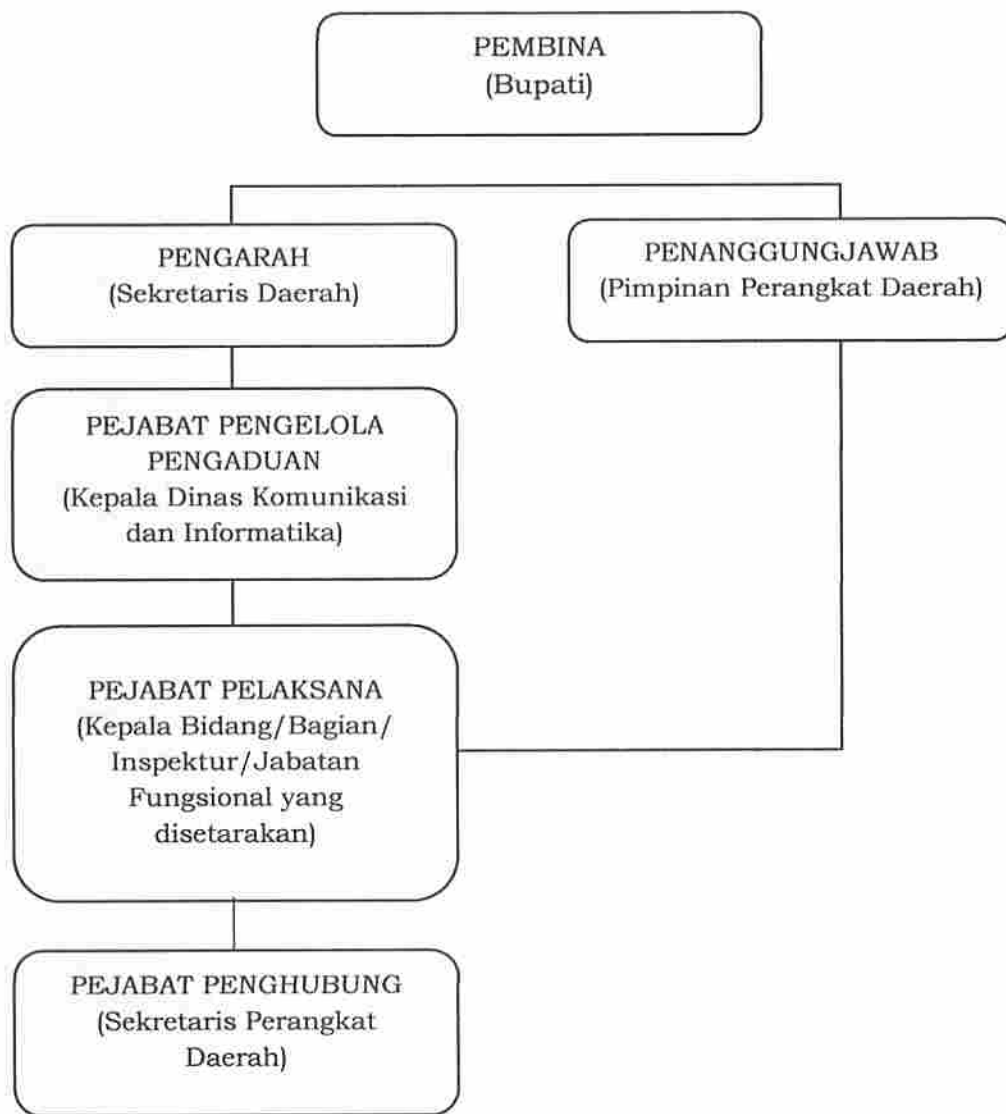
Kepada :
Dari :
Tanggal :
Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Hal :

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

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

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut

D. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN



BUPATI GROBOGAN,

Cap TTD.

SRI SUMARNI

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM



Telah ditandatangani
secara elektronik oleh:

RIADQA PRIAMBODO, S.H.

Pembina

NIP. 19820929 200501 1 006