



SALINAN

BUPATI BULELENG
PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI BULELENG
NOMOR 9 TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BULELENG,

- Menimbang:
- a. bahwa untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, di lingkungan pemerintah daerah, meningkatkan koordinasi antar unit kerja dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat untuk bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan masyarakat diperlukan pedoman pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, bupati/walikota sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;

- c. bahwa Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah, sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan hukum saat ini sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah;

- Mengingat:
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);
6. Undang-Undang Nomor 74 Tahun 2024 tentang Kabupaten Buleleng di Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7011);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
10. 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);
11. 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 DAERAH.**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Buleleng.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Buleleng.
3. Bupati adalah Bupati Buleleng.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
5. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Daerah.
6. Inspektur adalah Inspektur Daerah.
7. Tim adalah auditor, pengawas penyelenggaraan urusan pemerintahan Daerah dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat Daerah dan/atau Inspektorat pembantu wilayah.
8. 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 atau kota.
9. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan.
10. 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.
11. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur Pemerintah Daerah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/Pengaduan yang bersifat membangun.

12. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
13. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
14. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Bupati, Wakil Bupati, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah dan perangkat desa.
15. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan Pelayanan Publik bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
16. 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.
17. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat 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.
18. *Whistle Blowing System* adalah sebuah mekanisme penyampaian Pengaduan dugaan tindak pidana korupsi yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan/atau orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana korupsi yang dilakukan dalam organisasi tempatnya bekerja.
19. Pemeriksaan adalah suatu proses sistemik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai kondisi,

dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara kondisi dengan kriteria yang telah ditetapkan.

20. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait.
21. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
22. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
23. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
24. Hari adalah Hari Kerja.

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini sebagai acuan atau pedoman dalam Pengelolaan Pengaduan agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini:
 - a. menyelesaikan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - c. meningkatkan koordinasi antara lembaga/instansi dalam menyelesaikan Pengaduan Masyarakat; dan
 - d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan turut serta bertanggungjawab dalam pengawasan terhadap

penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan pelayanan masyarakat.

Pasal 3

Prinsip Pengelolaan Pengaduan yaitu:

- a. terpadu, artinya Pengelolaan Pengaduan yang masuk harus ditangani secara terpadu yang dikoordinir oleh PD terkait yang ditunjuk;
- b. cepat dan tepat, artinya setiap laporan atau Pengaduan yang masuk harus secepat mungkin ditindaklanjuti atau ditanggapi dan tepat penanganannya;
- c. sederhana, artinya prosedur atau mekanisme penanganan laporan atau Pengaduan Masyarakat harus sesederhana mungkin untuk memudahkan masyarakat menyampaikan laporan atau Pengaduan;
- d. transparan, artinya proses penerimaan dan tindak lanjut penanganannya harus transparan yang memberikan akses masyarakat untuk memantau tindak lanjut penyelesaiannya;
- e. akuntabel, artinya laporan atau Pengaduan harus ditindaklanjuti secara benar dan bertanggungjawab serta mampu memberikan kepastian kepada masyarakat atas tindak lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan;
- f. proporsional, artinya penanganan laporan atau Pengaduan harus ditangani secara proporsional oleh pejabat/petugas sesuai kapasitas dan kewenangannya masing-masing sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- g. informatif, artinya penyelenggara Pengaduan menginformasikan dan mempublikasikan sistem penanganan laporan atau Pengaduan di lingkungan masing-masing;
- h. tidak diskriminatif, artinya laporan atau Pengaduan yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
- i. kerahasiaan, artinya penanganan Pengaduan terhadap suatu Pengaduan Masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga

kerahasiannya sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah;
- b. cara penyampaian Pengaduan, jenis dan mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
- c. perlindungan terhadap Pelapor; dan
- d. pemantauan dan evaluasi.

BAB II

KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN PEMERINTAH DAERAH

Pasal 5

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri dari:
 - a. pembina;
 - b. pengarah;
 - c. penanggungjawab;
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - e. Pejabat Penghubung; dan
 - f. Pejabat Pelaksana.
- (2) Bupati sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. Pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;

- c. Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - d. Sekretaris Perangkat Daerah dan Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. Kepala Bidang/Bagian/Inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan kepala seksi pada Kecamatan sebagai Pejabat Pelaksana.
- (4) Kelembagaan Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 6

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a, bertanggungjawab kepada Pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - b. membangun komitmen para pemimpin Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 7

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b, 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 8

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c, di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggungjawab kepada pembina dan pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
 - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi Pengaduan;
 - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
 - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
 - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 9

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf d, 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 kewenangannya;

- b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi Pengaduan;
- c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
- d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
- e. menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh unit kerja eselon III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
- f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
- g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
- h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 10

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf e, bertanggungjawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
 - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
 - d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

BAB III
CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS DAN MEKANISME
PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 11

- (1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat, dilakukan dengan cara:
 - a. langsung; atau
 - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan Masyarakat dengan cara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, disampaikan melalui temu muka atau tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan Masyarakat dengan cara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintahan Daerah yaitu:
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. surat;
 - c. *website*;
 - d. surat elektronik;
 - e. faksimile;
 - f. *call center*;
 - g. *short message service*;
 - h. media sosial;
 - i. *Whistle Blowing System*; dan
 - j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR!.

Pasal 12

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas Pengadu;
- b. substansi Pengaduan;

- c. pihak terlibat;
- d. waktu, tempat dan kronologi kejadian; dan
- e. bukti pendukung apabila tersedia.

Pasal 13

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan atau Pemerintah Provinsi.
- (3) Pemerintahan Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 14

- (1) Pemerintahan 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 15

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

- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar Pelayanan Publik;
 - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. saran perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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 16

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. tanggapan awal;
- d. distribusi; dan
- e. tindak lanjut.

Pasal 17

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 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 dalam Pasal 9 ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR!.

Pasal 18

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b, oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12;
 - 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 untuk Pengaduan berupa:
 - a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
 - b. kode *tracking* Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (6) Dalam hal Petugas Pelayanan Pengaduan tidak dapat meminta kelengkapan informasi yang dibutuhkan, namun memenuhi informasi sesuai Pasal 12 huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, maka Pengaduan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.
- (7) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 19

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf c, berdasarkan *frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf d, kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 20

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Inspektorat Daerah 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 21

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf e, dilakukan berdasarkan:

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

Pasal 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf a, dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelahaan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.
- (3) Batas waktu penyampaian Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 23

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf b, dilakukan oleh Inspektorat Daerah.

- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke Inspektur.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status hasil pelaksanaan tindak lanjut tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

Pasal 24

- (1) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) dengan terlapor meliputi:
 - a. aparatur sipil negara Pemerintah Daerah kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur;
 - b. kepala desa; dan
 - c. perangkat desa.
- (2) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non aparatur sipil negara.
- (3) Dalam hal terlapor merupakan Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Pimpinan dan/atau Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau Inspektur pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 25

Dalam hal Inspektorat Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada

aparatus pengawas internal pemerintah Kementerian Dalam Negeri untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 26

- (1) Inspektur mendisposisi Pengaduan kepada Inspektur pembantu yang membidangi urusan penanganan Pengaduan Masyarakat untuk dilakukan penelahaan.
- (2) Penelahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
 - a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
 - b. nama, jabatan dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (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 penelahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan dan saran.
- (5) Hasil penelahaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan ke Inspektur untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. Klarifikasi;
 - d. Pemeriksaan khusus; atau
 - e. arsip.
- (6) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 27

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (5) huruf a, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari Inspektur.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada Inspektur.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 28

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, Inspektorat Daerah melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk permintaan informasi, dan verifikasi.
- (3) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan permintaan data awal dari APH.
- (4) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.
- (5) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.

Pasal 29

- (1) Pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) merupakan pelimpahan dari aparat pengawas internal pemerintah Kementerian Dalam Negeri dan aparat

- pengawas internal pemerintah Pemerintah Provinsi Bali berdasarkan telahaan sesuai kewenangan Inspektorat Daerah.
- (2) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
 - (3) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti, aparat pengawas internal pemerintah Kementerian Dalam Negeri dan/atau aparat pengawas internal pemerintah Provinsi Bali mengambil alih penyelesaian Pengaduan.

Pasal 30

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (5) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. meminta pernyataan/keterangan; dan
 - d. pelaporan.
- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan Tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan Klarifikasi;
 - c. ekspose rencana kegiatan Klarifikasi;
 - d. Klarifikasi; dan
 - e. penerbitan surat tugas.
- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.
- (5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.

- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa dan kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi Pemeriksaan khusus.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil Klarifikasi dihadapan Inspektur.

Pasal 31

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (5) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan dari:
 - a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. pengembangan dari hasil Klarifikasi;
 - c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan aparat pengawas internal pemerintah Kementerian Dalam Negeri; dan
 - d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah non kementerian/Pemerintah Provinsi/APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. penyusunan berita acara Pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
 - d. berita acara perhitungan bersama; dan
 - e. pelaporan.
- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan Tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan Pemeriksaan khusus;
 - c. ekspose rencana kegiatan Pemeriksaan khusus; dan
 - d. penerbitan surat tugas.

- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/ Pernyataan atas materi Pengaduan.
- (5) Berita acara Pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
- (6) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (7) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan dan rekomendasi.
- (8) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (7), disusun setelah ekspose hasil Pemeriksaan khusus dihadapan Inspektur.
- (9) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (8), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.

Pasal 32

Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 33

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara Pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (5) terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Aparatur sipil negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab.

- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) Hari sebelum tanggal Pemeriksaan.
- (4) Apabila pada tanggal Pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) Hari sejak tanggal pemanggilan pertama.
- (5) Apabila pada tanggal Pemeriksaan kedua sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan tertulis yang didukung dengan bukti, Tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan Pemeriksaan.

Pasal 34

- (1) Berita acara Pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (5) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan aparatur sipil negara yang diperiksa.
- (2) Dalam hal aparatur sipil negara yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berita acara tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi.
- (3) Aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 35

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (5) huruf e, dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1).

Pasal 36

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 29,

Pasal 30, dan Pasal 31 dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 37

- (1) Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti hasil Pemeriksaan khusus Inspektorat Daerah.
- (2) Tindak lanjut hasil Pemeriksaan khusus Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (3) Rekomendasi hasil Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak laporan hasil Pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam Pemeriksaan khusus.
- (4) Pimpinan Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai ketentuan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh Inspektorat Daerah 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 Daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan Bupati.

- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Keempat

Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 38

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

BAB VI

PELINDUNGAN TERHADAP PENGADU

Pasal 39

- (1) Pengadu yang melakukan Pengaduan Masyarakat, dilindungi kerahasiaannya oleh Pemerintah Daerah.
- (2) Kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. kerahasiaan identitas pengadu;
 - b. kerahasiaan proses permintaan keterangan; dan
 - c. kerahasiaan data hasil permintaan keterangan.

BAB V

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 40

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

- (2) Pejabat Penghubung melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana PD.

Pasal 41

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) 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 VI

PELAPORAN

Pasal 42

- (1) Bupati melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Gubernur.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali dan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan pada tahun anggaran berakhir.
- (3) Sistematis 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.

(4) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 43

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

BAB VII PENDANAAN

Pasal 44

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2024 Nomor 5), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 46

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan
Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah
Kabupaten Buleleng.

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 30 Juni 2025
BUPATI BULELENG,
Ttd.
I NYOMAN SUTJIDRA

Diundangkan di Singaraja
pada tanggal 30 Juni 2025
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULELENG,

Ttd.
GEDE SUYASA
BERITA DAERAH KABUPATEN BULELENG TAHUN 2025 NOMOR 10

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

Ttd.

Made Bayu Waringin, S.H., M.H.
NIP. 19810716 200803 1001

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI BULELENG
NOMOR 9 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

A. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

TELAAH STAF

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

Menindaklanjuti disposisi ... atas surat pengaduan dari ... Bersama ini dengan hormat kami sampaikan telaahan staf sebagai berikut:

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

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut,

B. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

KOPS UNIT KERJA

BERITA ACARA KOORDINASI

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

Telah dilaksanakan rapat koordinasi ... yang dipimpin ... dan dihadiri

...

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

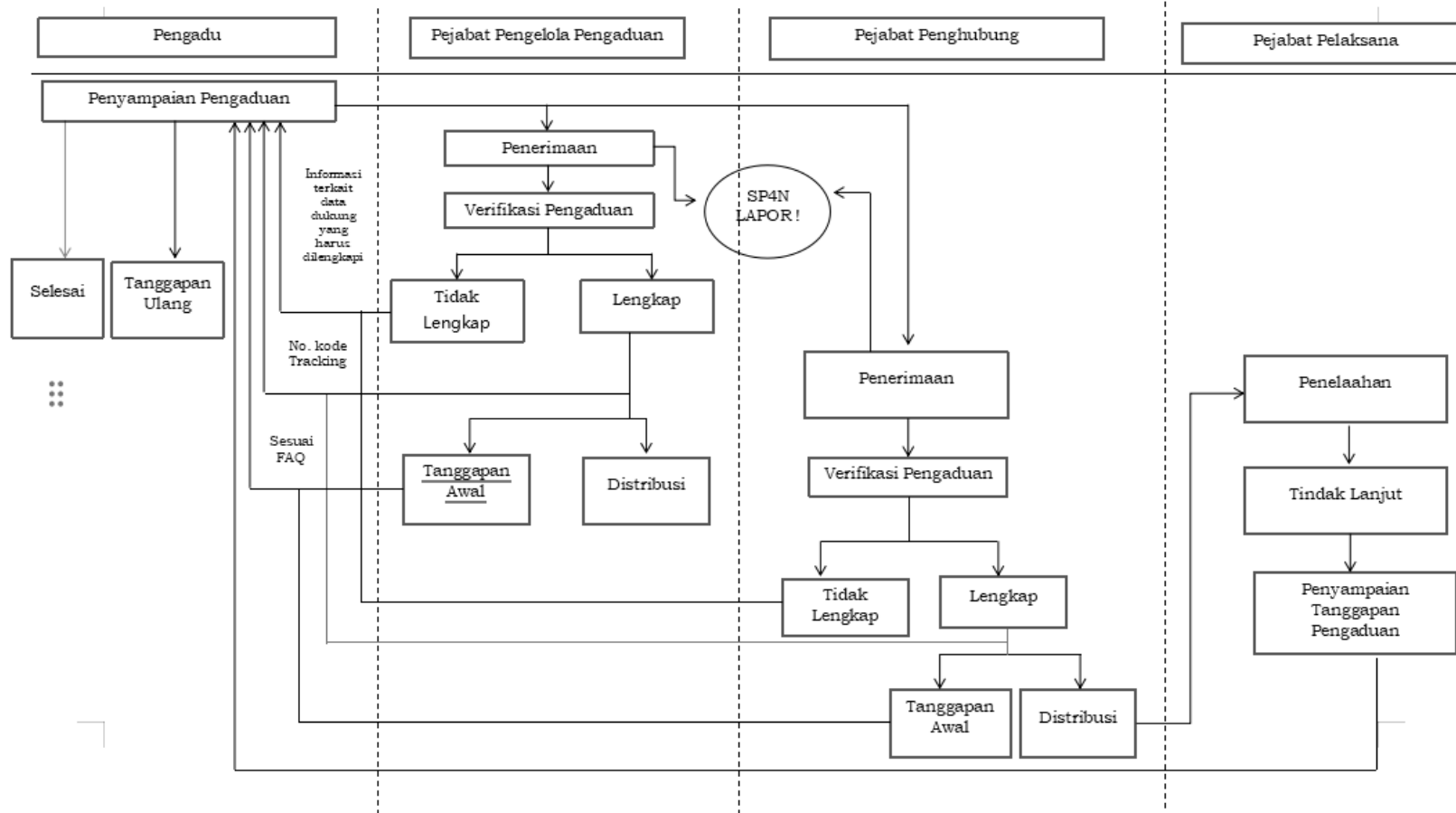
1. ...
2. ...
3. dst.

Demikian Berita acara Koordinasi dibuat dan disepakati Bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tandatangan (Peserta Hadir)

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

C. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



BUPATI BULELENG,

Ttd.

I NYOMAN SUTJIDRA