SALINAN

BUPATI PROBOLINGGO

PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI PROBOLINGGO

NOMOR 32 TAHUN 2025

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PROBOLINGGO,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo;

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

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 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);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
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 Pengelolaan 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);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Probolinggo Tahun 2020 Nomor 1 Seri E);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan, : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Probolinggo.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Probolinggo.
3. Bupati adalah Bupati Probolinggo.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. 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.
6. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
7. 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.

8. 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, Kepala Desa dan Perangkat Desa di Lingkungan Pemerintah Daerah.
9. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan.
10. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Kabupaten Probolinggo selaku Aparat Pengawas Internal Pemerintah.
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 Daerah.
12. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik 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 Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
15. Whistle Blowing System adalah mekanisme pelaporan yang memungkinkan seseorang untuk melaporkan dugaan pelanggaran, penyimpangan, atau tindakan melanggar hukum yang terjadi di dalam sebuah organisasi.
16. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
17. Pejabat Penghubung adalah Pejabat pada Perangkat Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.

18. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat pada Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
19. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
20. Hari adalah Hari Kerja.

BAB II

KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 2

(1) Kelembagaan pengelola Pengaduan terdiri atas :
   a. Pembina;
   b. Pengarah;
   c. Penanggungjawab;
   d. Pejabat Pengelola Pengaduan;
   e. Pejabat Penghubung;dan
   f. Pejabat Pelaksana.

(2) Kelembagaan pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

(3) Bupati sebagai Pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah.

(4) 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 bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
   d. Sekretaris Perangkat Daerah dan Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung;dan
   e. Kepala Bidang/Bagian/Inspektur Pembantu atau Jabatan Fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

Pasal 3

(1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b 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 pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 4

(1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf c 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 (1) huruf d di Lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggungjawab kepada Pembina melalui Pengarah.
(2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
    a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di Lingkungan Pemerintah Daerah;
    b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui 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 di Lingkungan Pemerintah Daerah;
    g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah; dan

h. melakukan sosialisasi Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 6

(1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf e, bertanggungjawab 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 tindaklanjut penyelesaian Pengaduan;
e. menyusun daftar pertanyaan yang sering disampaikan (*frequently asked question)* substansi Pengaduan dari jabatan fungsional yang disetarakan;
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, 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 8

(1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau 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 Pemerintah Daerah yaitu:
   a. SP4N-LAPOR!;
   b. Call Center;
   c. Surat;
   d. Website;
   e. Surat Elektronik;
   f. Media sosial;
   g. *Whistle blowing system*;
   h. Aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!

(4) Media resmi Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 9

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

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

Pasal 10

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

Pasal 11

(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 12

(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 (1) huruf b meliputi:
   a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
   b. pelanggaran administratif;
   c. korupsi, kolusi dan nepotisme;dan
   d. pelanggaran disiplin pegawai.

Bagian Ketiga

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 13

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan, terdiri dari:

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

Pasal 14

(1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.
(2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!.

Pasal 15

(1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 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 substansi pengaduan;dan
    c. mengidentifikasikan subjek dan objek 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 (*offline*);
    b. nomor register untuk pengaduan secara tidak langsung *(online);* dan/atau
    c. kode tracking Pengaduan SPAN-LAPOR! untuk pengaduan secara tidak langsung (*online*).

(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 3 (tiga) hari.

(6) Apabila dalam batas waktu paling lama 3 (tiga) hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 16

(1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c berdasarkan 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 13 huruf d kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 17

(1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12.

(2) Pengaduan tidak berkadar pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

(3) Pengaduan berkadar pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung pada 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 18

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf e, dilakukan berdasarkan:

a. pengaduan tidak berkadar pengawasan;dan
b. pengaduan berkadar pengawasan.

Pasal 19

(1) Tindak lanjut pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pajabat Pelaksana pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
(2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi pengaduan, koordinasi dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.
(3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
(4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
(5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
(6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
(7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 20

(1) Tindak lanjut pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b dilakukan oleh Inspektorat Daerah sesuai dengan kewenangan.
(2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke Inspektorat.
(3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
(4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!

Pasal 21

(1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dapat melibatkan Unit Kerja Kementerian, Kementerian Teknis/Terkait dan Lembaga Pemerintah non Kementerian.
(2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
    a. Aparatur Sipil Negara Pemerintah Daerah kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur;
    b. Kepala Desa;dan
    c. Perangkat Desa.
(3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan Pegawai Non Aparatur Sipil Negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh Penanggungjawab Pegawai Non Aparatur Sipil Negara.

Pasal 22

Dalam hal Inspektorat Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada Inspektorat Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 23

(1) Inspektur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) memerintahkan untuk menindaklanjuti Pengaduan kepada unit kerja Inspektorat Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
(2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu Inspektur Pembantu Kabupaten yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

Pasal 24

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

(2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

(3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan dan saran.

(4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Inspektur untuk mendapatkan petunjuk dan arahan, yaitu:

a. koordinasi;
b. pelimpahan;
c. klarifikasi;
d. pemeriksaan khusus;atau
e. arsip.

Pasal 25

(1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.

(2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana 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 melalui unit kerja Inspektorat Daerah yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.

Pasal 26

(1) Untuk pengaduan pelimpahan dari APH, Inspektorat Daerah melakukan koordinasi dengan APH.

(2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:

a. permintaan informasi;dan
b. verifikasi.

Pasal 27

(1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.

(2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

Pasal 28

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

Pasal 29

(1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf b dari Aparat Pengawas Internal Kementerian, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya dari:
   a. Kementerian teknis/Lembaga Pemerintah Non Kementerian;
   b. Gubernur;dan
   c. Bupati/Walikota melalui Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.
(2) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf b dari Aparat Pengawas Internal Pemerintah Provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati.
(3) Bagian yang menangani kesekretariatan pada Unit Inspektorat Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan, melaksanakan penatausahaan tindak lanjuti pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(4) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b dan huruf c, wajib ditindak lanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
(5) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (4) tidak ditindak lanjuti, Aparat Pengawas Internal Kementerian dan/atau Aparat Pengawas Internal Provinsi mengambil alih penyelesaian Pengaduan.

Pasal 30

(1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
(2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
   a. persiapan;
   b. pengumpulan bukti;
   c. meminta pernyataan/keterangan;dan
   d. pelaporan.
(3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:

a. pembentukan tim;
b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
d. klarifikasi;dan
e. penerbitan surat tugas.

(4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.

(5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.

(6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit 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 24 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
a. pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
b. pengembangan dari hasil klarifikasi;
c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan Aparat Pengawas Internal Pemerintah Kementerian;dan
d. pelimpahan dari Kementerian/Lembaga Pemerintah Non Kementerian/Pemerintah Daerah/APH.

(2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada tahapan:
a. persiapan;
b. pengumpulan bukti;
c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
d. berita acara perhitungan bersama;dan
e. pelaporan.

Pasal 32

(1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf a, meliputi:
   a. pembentukan tim;
   b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
   c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus;dan
   d. penerbitan surat tugas.
(2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimakdus dalam Pasal 31 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi Pengaduan.
(3) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
(4) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
(5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan dan rekomendasi.

Pasal 33

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan Inspektur.
(2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melihatkan instansi teknis/terkait.
(3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 34

(1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3), 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 yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 35

(1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) harus ditandatangani oleh Pejabat yang memeriksa dan 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 pemeriksaan 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 36

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1).

Pasal 37

(1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4), Pasal 25, Pasal 29, Pasal 30, dan Pasal 31 dilaporkan kepada Pimpinan Perangkat 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 status sudah selesai ditindaklanjuti.

(4) Hasil Pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 38

(1) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus Inspektorat.
(2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus Inspektorat bagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 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 obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.
(4) Pimpinan Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh Inspektorat 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 39

(1) Inspektorat Daerah melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (4).
(2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja Inspektorat Daerah memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 40

(1) Hasil pemeriksaan Inspektorat Daerah apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, Inspektorat Daerah dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
(2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) hari untuk menyelesaikan tindak lanjut hasil pemeriksaan.
(3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, Inspektorat Daerah atas petunjuk tertulis dari Bupati dapat melimpahkan kepada APH.
(4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Inspektorat Daerah melakukan koordinasi dengan APH.
(5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
    a. pemberian informasi;
    b. verifikasi;
    c. pengumpulan data dan keterangan;
    d. pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan;
    e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

(1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari Inspektorat Daerah kepada APH.
(2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf b, merupakan investarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
(3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
(4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh Inspektorat kepada APH.
(5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan Inspektorat Daerah dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

(1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dituangkan dalam Berita Acara.
(2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani Inspektorat Daerah.
(3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.
(4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

Pasal 43

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

Pasal 44

Inspektorat Daerah pada saat menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan, 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 45

(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 46

(1) Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.
(2) Pejabat Penghubung di Lingkungan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana Perangkat Daerah.

Pasal 47

(1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyempaian 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 dalam ayat (2), meliputi :
    a. persentase penyelesaian Pengaduan;
    b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan;dan
    c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB V

PELAPORAN

Pasal 48

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

Pasal 49

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 dilakukan paling sedikit 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 pengelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VI

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 50

Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2), format hasil penelaahan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1), format berita acara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) dan alur pengelolaan aduan tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 51

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

BAB VIII

PENDANAAN

Pasal 52

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Probolinggo sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 53

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka:

a. Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 43 Tahun 2014 tentang Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Publik Kabupaten Probolinggo;dan
b. Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah pada Inspektorat Kabupaten Probolinggo,

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 penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo
pada tanggal 4 Desember 2025
BUPATI PROBOLINGGO
ttd
MOHAMMAD HARIS

Diundangkan di Probolinggo
pada tanggal 4 Desember 2025
SEKRETARIS DAERAH
ttd
UGAS IRWANTO, S.Sos. M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19690515 199003 1 009

BERITA DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO TAHUN 2025 NOMOR 32 SERI G

Salinan sesuai dengan aslinya :
a.n. SEKRETARIS DAERAH
Asisten Pemerintahan dan Kesra
u.b.
KEPALA BAGIAN HUKUM

ADHY CATUR INDRA B, S.H.
Penata Tingkat I
NIP. 19820215 201001 1 017

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI PROBOLINGGO
NOMOR 32 TAHUN 2025
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. 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 melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 9			
3.	Untuk pengaduan yang sudah 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			
4.	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! melalui form laporan manual			
5.	Petugas menginformasikan nomor kode tracking hasil input pengaduan melalui SP4N-LAPR! Kepada pengadu			

B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOP OPD

TELAAH STAF

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

Menindaklanjuti disposisi …… atas surat pengaduan dari ……., bersama ini dengan hormat disampaikan 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.

C. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

KOP OPD

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini ....., tanggal ..... bulan ..... tahun ..... bertempat ..... telah dilaksanakan rapat koordinasi ..... yang dipimpin oleh ..... 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

Tanda tangan (Peserta Hadir)

1. .....
2. .....
3. Dst

D. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

KOP OPD

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. Penanggungjawab
    b. Pengendali Mutu
    c. Supervisi/Dalnis
    d. Ketua Tim
    e. Anggota Tim
4. Narasumber
5. Obyek Klarifikasi
6. Sumber Informasi

B. MATERI PENGADUAN

C. FAKTA DAN DATA

BAB III ANALISIS

BAB IV KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan khusus)

E. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

KOP OPD

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

A. UMUM

1. Dasar Pemeriksaan Khusus
2. Waktu Pemeriksaan Khusus
3. Susunan Tim Pemeriksa Khusus
    a. Penanggungjawab
    b. Pengendali Mutu
    c. Supervisor/Dalnis
    d. Ketua Tim
    e. Anggota Tim
4. Narasumber
5. Obyek Pemeriksaan Khusus
6. Sumber Informasi

B. MATERI PENGADUAN

C. FAKTA DAN DATA

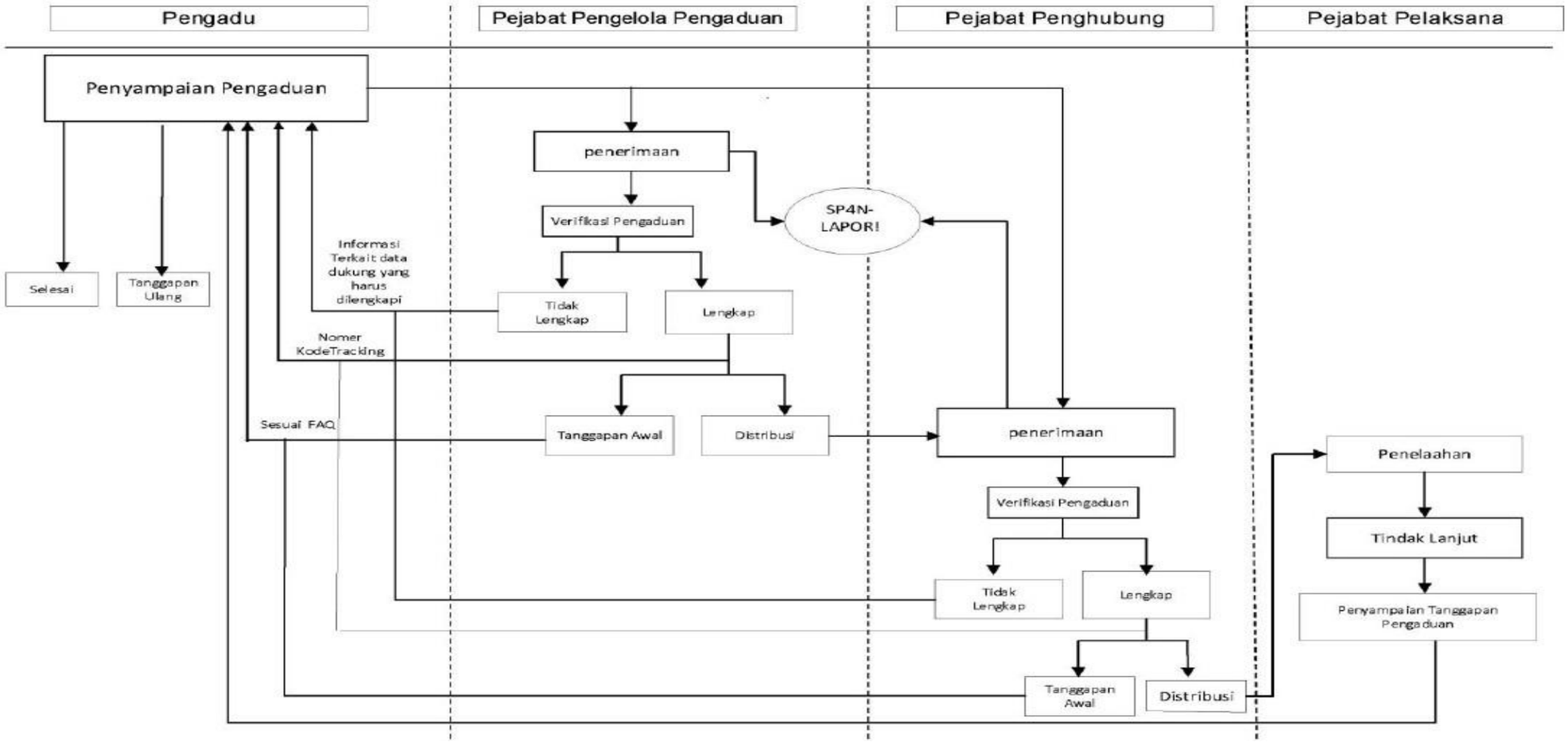
BAB III ANALISIS

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

B. SARAN

F. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



BUPATI PROBOLINGGO

ttd

MOHAMMAD HARIS