



BUPATI KERINCI
PROVINSI JAMBI

PERATURAN BUPATI KERINCI
NOMOR 29 TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KERINCI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik diperlukan penanganan dan tindakan cepat, tepat dan bertanggungjawab atas pengaduan aparatur sipil negara terhadap adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah;
- b. bahwa sesuai dengan ketentuan pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan sehingga Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kerinci;
- Mengingat : 1. 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 beberapa kali diubah 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);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
9. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2024 tentang Kabupaten Kerinci di Provinsi Jambi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6959);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 150);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara
13. Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5153);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2009 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);

18. 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);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kerinci Tahun 2022 Nomor 5);
20. Peraturan Bupati Kerinci Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Kerinci Tahun 2023 Nomor 2);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PEDOMAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan

1. Daerah adalah Kabupaten Kerinci.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan Pemerintah oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam system prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Kerinci.
4. Bupati adalah Bupati Kerinci.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Kerinci
6. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah Pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disingkat TPK adalah setiap orang dengan tujuan menguntungkan diri sendiri atau orang lain atau suatu korporasi, menyalahgunakan kewenangan, kesempatan atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukan yang dapat merugikan keuangan negara atau perekonomian negara.

8. 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.
9. Pengelola Pengaduan adalah kegiatan penangan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
10. Pengaduan Tindak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
11. 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.
12. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorang, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan.
13. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disebut APIP adalah aparat yang bertugas melakukan pengawasan internal melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah.
14. Aparat Pengawas Intern Pemerintah Lainnya yang selanjutnya disebut APIP Lainnya adalah Inspektorat Jenderal pada kementerian/lembaga dan inspektorat provinsi, yang berfungsi untuk memastikan kegiatan pemerintah berjalan efektif, efisien, dan akuntabel.
15. Jabatan Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintah di Daerah yang selanjutnya disingkat P2UPD, adalah jabatan fungsional yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggungjawab, dan wewenang untuk melakukan kegiatan pengawasan atas penyelenggaraan teknis urusan pemerintahan di daerah, di luar pengawasan keuangan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang diduduki oleh Pegawai Negeri Sipil.
16. Auditor adalah Pegawai Negeri sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat berwenang untuk melaksanakan pengawasan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintahan Daerah.

Pasal 2

- (1) Pelaksanaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Daerah dimaksudkan untuk memberikan pedoman dalam penanganan pengaduan TPK di Lingkungan Pemerintahan Daerah.
- (2) Pelaksanaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Daerah bertujuan :
 - a. memperbaiki sistem pengawasan dan pencegahan penyimpangan administrasi, kerugian perdata dan TPK serta persaingan tidak sehat; dan
 - b. melakukan upaya pencegahan dan pemberantasan TPK, termasuk menyediakan mekanisme yang menjamin kerahasiaan identitas pelapor TPK.

BAB II

KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 3

- (1) Kelembagaan pengelola pengaduan terdiri dari :
 - 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 (2) menetapkan:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pimpinan Perangkat Daerah sebagai penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
 - c. Kepala dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - d. Sekretaris Perangkat Daerah dan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
 - e. Kepala Bidang/Inspektur Pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada perangkat daerah dan Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.

Pasal 4

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 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 5

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c, bertanggung jawab kepada Pengarah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

Pasal 6

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 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 sebagaimana admin yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N-LAPOR!;
 - 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 7

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e, bertanggung jawab kepada Penanggung Jawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan di lingkungan perangkat daerah;
 - c. meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pelaksana;
 - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - e. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
 - f. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

Pasal 8

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 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 9

- (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 yaitu:
- a. SP4N-LAPOR!;
 - b. surat;
 - c. website, yakni <https://inspektorat.kerinci.go.id/>
 - d. surat elektronik;
 - e. faksimile;
 - f. call center;
 - g. *short message service* (SMS);
 - h. media sosial;
 - i. *whistle blowing system*; atau
 - j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 10

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, paling sedikit 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 11

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dan Pasal 10, bersumber dari:

- a. perseorangan;
- b. kelompok masyarakat; dan
- c. badan hukum.

Pasal 12

- (1) Bupati dan seluruh kepala perangkat 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 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 aparatur sipil negara.

Bagian Ketiga
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan
Pasal 14

- Mekanisme Pengelolaan Pengaduan terdiri dari:
- a. penerimaan;
 - b. verifikasi;
 - c. tanggapan awal;
 - d. distribusi; dan
 - e. tindak lanjut.

Pasal 15

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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 16

- (1) Pengaduan yang diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b oleh petugas pelayanan pengaduan.
- (2) Verifikasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10;
 - b. Melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan; dan
 - d. Memeriksa kesesuaian kewenangan substansi pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), petugas pelayanan pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi pengaduan.
- (4) Dalam hal pengaduan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), petugas pelayanan pengaduan memberikan tanda terima pengaduan berupa:
 - a. formulir tanda terima untuk pengaduan secara langsung; dan/atau
 - b. kode 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 meminta pengadu melengkapi informasi 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.
- (7) Selain pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5), pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti apabila pengaduan yang sama sedang dalam atau telah ditindaklanjuti oleh:

- a. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia;
- b. Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia;
- c. Kejaksaan Republik Indonesia;
- d. Kepolisian Republik Indonesia; atau
- e. APIP lainnya.

Pasal 17

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.
- (2) Pengaduan tidak berkadar pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung atau perangkat daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan berkadar pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung 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 18

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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 Pejabat 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 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 APIP sesuai dengan kewenangan.
- (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 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) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP dengan terlapor meliputi:
 - a. Pegawai Aparatur Sipil Negara 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 penanggung jawab pegawai non aparatur sipil negara.
- (3) Dalam hal terlapor merupakan pejabat pengelola pengaduan, maka yang bersangkutan dinonaktifkan sebagai pejabat pengelola pengaduan.

Pasal 22

- (1) Inspektur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) mendisposisi pengaduan kepada Inspektur Pembantu Khusus yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
 - a. nama dan alamat 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 ketahap berikutnya.
- (4) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (5) 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.
- (6) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 23

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (5) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari perangkat daerah 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 24

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari aparat penegah hukum, APIP melakukan koordinasi dengan aparat penegak hukum.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. permintaan informasi; dan
 - b. verifikasi.

Pasal 25

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan pengaduan.

Pasal 26

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dituangkan dalam Berita Acara.

Pasal 27

Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 ayat (5) huruf b, wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak diterima surat pelimpahan.

Pasal 28

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (5) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan, yang meliputi:
 1. pembentukan tim;

2. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
 3. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
 4. klarifikasi; dan
 5. penerbitan surat tugas.
- b. pengumpulan bukti, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.
 - c. meminta pernyataan/keterangan, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.
 - d. pelaporan memuat paling sedikit ringkasan, sumber pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.
- (3) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.
- (4) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan Inspektur.

Pasal 29

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (5) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penalaahan atas :
- a. pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;
 - c. pelimpahan dan hasil pembinaan dan pengawasan APIP Kementerian; dan
 - d. pelimpahan dari Kementerian/Lembaga pemerintah non kementerian/ Pemerintahan Provinsi Jambi/aparat penegak hukum.
- (2) Pemeriksaan Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
- a. persiapan, yang meliputi:
 1. pembentukan tim;
 2. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
 3. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
 4. penerbitan surat tugas.
 - b. pengumpulan bukti, meliputi melakukan permintaan data fakta, keterangan/ Pernyataan atas materi pengaduan.

- c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan, dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
 - d. berita acara perhitungan bersama, dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
 - e. pelaporan memuat paling sedikit ringkasan, sumber pengaduan, data, fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.
- (3) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.

Pasal 30

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf e, disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus dihadapan Inspektur.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 25 (dua puluh lima) hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 31

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf c, terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang diperiksa.
- (2) Pegawai 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 secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 32

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf c harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan pegawai aparatur sipil negara yang diperiksa.
- (2) Dalam hal pegawai 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) Pegawai aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapatkan salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 33

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (5) huruf e, dilaksanakan apabila laporan pengaduan tidak memenuhi analisis materi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2).

Pasal 34

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP dilaporkan kepada pimpinan 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 35

- (1) Perangkat daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP 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 objek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.

- (4) 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 pemeriksaaan 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 aparat penegak hukum setelah mendapatkan persetujuan Bupati.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 36

- (1) APIP melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan.

Pasal 37

- (1) Hasil pemeriksaan APIP apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada aparat penegak hukum.
- (2) Sebelum diserahkan kepada aparat penegak hukum 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 atas petunjuk tertulis dari Bupati dapat melimpahkan kepada aparat penegak hukum.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada aparat penegak hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP melakukan koordinasi dengan aparat penegak hukum.
- (5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
 - a. pemberian informasi, berupa penyampaian laporan Pengaduan dari APIP kepada aparat penegak hukum;

- b. verifikasi, merupakan inventaris data dan informasi awal berdasarkan laporan pengaduan;
- c. pengumpulan data dan keterangan, proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi;
- d. pemaparan hasil pemeriksaan atas pengaduan, merupakan pemaparan hasil penanganan pengaduan oleh APIP kepada aparat penegak hukum; dan/atau
- e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, merupakan kerja sama APIP dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan.

Pasal 38

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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 oleh APIP.
- (3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh aparat penegak hukum.
- (4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

Pasal 39

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 37 dan Pasal 38 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 40

- (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 41

- (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 Pejabat Pelaksana di perangkat daerah.

Pasal 42

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 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 PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 43

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

BAB VI PENDANAAN

Pasal 44

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada anggaran pendapatan belanja daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Siulak
pada tanggal 28 OKTOBER 2025

BUPATI KERINCI,



MONADI

Diundangkan di Siulak
pada tanggal 28 OKTOBER 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KERINCI,



ZAINAL EFENDI

BERITA DAERAH KABUPATEN KERINCI TAHUN 2025 NOMOR 29

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI
NOMOR 29 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENGADUAN DILINGKUNGAN
PEMERINTAHAN KABUPATEN KERINCI

FORMULIR PENGADUAN, FORMAT BERITA ACARA KLARIFIKASI (BAK) DAN
FORMAT LAPORAN HASIL AUDIT INVESTIGATIF (LHA)

A. FORMULIR PENGADUAN

Nama (pelapor) :

Pekerjaan (pelapor) :

Alamat (Pelapor) :

1. Masalah yang dilaporkan dan didukung dengan fakta dan data
2. Pihak yang dilaporkan (nama, jabatan, alamat)
3. Tempat kejadian (unit kerja nya)
4. Waktu kejadian yang dilakukan (bulan, tahun)
5. Informasi penyebab terjadinya penyimpangan

Dibuat tanggal,

Pelapor

.....

B. FORMAT BERITA ACARA KLARIFIKASI (BAK)

.....pada hari ini.....tanggal bulan..... tahun, bertempat dikami masing -masing:

1. Nama :
Jabatan/ Pekerjaan :
Alamat :

2. Nama :
Jabatan/ Pekerjaan :
Alamat :

3. dst

Berdasarkan Surat Perintah Tugas dari Bupati/Inspektur Nomor

.....

untuk kepentingan pemeriksaan telah meminta keterangan kepada:

Nama :

Jabatan/Pekerjaan :

Alamat tempat tinggal :

..... ia diminta klarifikasi sehubungan dengan kejadian

.....
.....

Demikian Berita Acara Klarifikasi ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan apabila keterangan yang disampaikan tidak benar bersedia untuk dituntut dipengadilan.

Klarifikasi
Tim pemeriksa

.....

Yang diminta

.....

C. FORMAT LAPORAN HASIL AUDIT INVESTIGATIF (LHAI)

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN

BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN

1. UMUM

A. DASAR PEMERIKSAAN

B. WAKTU PEMERIKSAAN

C. SUSUNAN TIM PEMERIKSA

D. NARASUMBER

E. OBYEK PEMERIKSAAN

2. SUMBER PENGADUAN

3. MATERI PENGADUAN

4. FAKTA YANG DITEMUKAN

5. ANALISIS

BAB III : KESIMPULAN

BAB IV : SARAN

Mengetahui:
INSPEKTUR

.....

Kerinci,
Tim Pemeriksa

.....

BUPATI KERINCI,



MONADI