



## **BUPATI SITUBONDO PROVINSI JAWA TIMUR**

PERATURAN BUPATI SITUBONDO  
NOMOR 38 TAHUN 2024

### TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SITUBONDO,

Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan atas pelayanan publik masyarakat yang efektif dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme;  
b. bahwa untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan serta adanya jaminan mutu hasil pengawasan, perlu disusun pedoman pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat;  
a. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b serta sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 8 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Dati II Surabaya (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 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589) 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. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
  7. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2021 Nomor 5);
  8. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (Wishtleblowing System) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo (Berita Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2018 Nomor 37);
  9. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 17 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Situbondo (Berita Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2022 Nomor 17);

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI SITUBONDO TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Situbondo.
2. Bupati adalah Bupati Situbondo.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintahan Daerah Kabupaten Situbondo.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Inspektorat Daerah yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Situbondo.
6. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kabupaten Situbondo.
7. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang kemudian disingkat APIP adalah unit Pengawas internal di lingkungan Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan dalam lingkup kewenangannya melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi.
8. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi Pemerintah Daerah.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin pegawai, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.

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 di lingkungan Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
12. 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.
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
14. Terlapor adalah perorangan atau sekelompok masyarakat yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Pemerintah Kabupaten Situbondo.
15. Aparat Pemerintah Daerah yang selanjutnya disebut Aparat Pemerintah adalah Pegawai Pemerintah Kabupaten Situbondo.
16. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya.
17. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kementerian, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
18. Hari adalah Hari kerja.

## BAB II

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

Ruang lingkup yang diatur dalam Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. sumber pengaduan;
- b. kriteria pengaduan masyarakat;
- c. tata cara penyampaian, jenis dan mekanisme pengelolaan pengaduan; dan
- d. perlindungan terhadap Pengadu dan Pihak yang dilaporkan.

## BAB III

### SUMBER PENGADUAN

#### Pasal 3

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara,
- (2) Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. perseorangan;
  - b. organisasi/kelompok masyarakat;
  - c. Badan Hukum; atau
  - d. ASN.
- (3) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintahan Daerah.

#### Pasal 4

- (1) Pengadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) dalam menyampaikan Pengaduan wajib dilindungi kerahasiaan identitasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didukung dengan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan.

### Pasal 5

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) 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.
- (2) Dalam hal Pengadu tidak mencantumkan secara jelas nama dan alamat pengirim, maka penanganan Pengaduan yang diajukan tidak menjadi prioritas dan/atau tidak ditangani.
- (3) Format Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### BAB IV

#### KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

### Pasal 6

- (1) Kriteria Pengaduan meliputi:
  - a. obyektif;
  - b. tidak bersifat fitnah;
  - c. bersifat konstruktif;
  - d. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, dan/atau kesalahan yang dilakukan oleh Aparat Pemerintah;
  - e. ditujukan kepada Pemerintah Daerah; dan
  - f. identitas pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, dan/atau kesalahan yang dilakukan oleh Aparat Pemerintah.
- (2) Kriteria Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi paling sedikit unsur atau informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1).

**BAB V**  
**CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN**  
**MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN**

**Bagian Kesatu**  
**Penyampaian Pengaduan**

**Pasal 7**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 disampaikan secara:
  - a. langsung; dan/atau
  - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, disampaikan dengan cara Pengadu hadir ke Inspektorat Daerah dan melaporkan materi aduan yang kemudian dituangkan secara tertulis untuk didokumentasikan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintah 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!.
- (4) Ketentuan mengenai *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf i diatur dalam Peraturan Bupati tersendiri.

**Bagian Kedua**  
**Jenis Pengaduan**

**Pasal 8**

- (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 9**

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan terdiri dari:

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

**Paragraf 1**  
**Penerimaan**

**Pasal 10**

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a meliputi:
  - a. pencatatan;
  - b. respon; dan
  - c. pengarsipan.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a mencakup data pengaduan yang meliputi:
  - a. identitas Pengadu;
  - b. identitas Pihak yang terlibat;
  - c. tempat kejadian; dan
  - d. pengelompokan jenis pengaduan.
- (3) Respon terhadap pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah sebagai penerima aduan.

- (4) Respon sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan untuk memberi informasi yang proporsional kepada Pengadu bahwa aduannya dalam proses penanganan lebih lanjut.
- (5) Pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
  - a. penataan dan penyimpanan dokumen yang dilakukan berdasarkan klasifikasi jenis masalah; dan
  - b. urutan waktu pengaduan, dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen Pengaduan bila sewaktu-waktu diperlukan.

**Paragraf 2**  
**Verifikasi**

**Pasal 11**

- (1) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b untuk menelaah materi pengaduan.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi:
  - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5;
  - 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), APIP menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP 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), APIP menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.

- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.
- (7) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan oleh APIP berdasarkan penugasan tim penelitian dan penelaahan informasi dari Inspektor Daerah.

**Paragraf 3  
Tanggapan Awal**

**Pasal 12**

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c berdasarkan *frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* APIP melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d.

**Paragraf 4  
Distribusi**

**Pasal 13**

- (1) APIP melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada APIP untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

**Paragraf 5  
Tindak Lanjut**

**Pasal 14**

- (1) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a merupakan hasil penelitian dan penelaahan informasi yang cukup bukti awal dan keyakinan adanya permasalahan serta jelas identitas Terlapor.

- (2) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf meliputi:
  - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
  - b. pelanggaran administratif;
  - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme;
  - d. dan pelanggaran disiplin pegawai.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Inspektur Daerah dan dilanjutkan dengan tahap pengawasan lanjutan oleh APIP melalui:
  - a. penugasan audit dengan tujuan tertentu; atau
  - b. jenis pengawasan lain yang relevan.

#### Pasal 15

- (1) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b tidak dilanjutkan dengan tahap pengawasan lanjutan namun diarsipkan dan hasilnya dilaporkan kepada Inspektur Daerah.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

#### Pasal 16

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dilakukan oleh APIP.
- (2) APIP yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke Inspektur Daerah.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh APIP.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat atau melalui SP4N-LAPOR!.

### Pasal 17

- (1) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dengan terlapor meliputi:
  - a. ASN;
  - b. Kepala Desa; dan
  - c. Perangkat Desa.
- (2) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan pegawai Non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai Non ASN.

### Pasal 18

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dilakukan oleh Pejabat Pelaksana di Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat atau melalui SP4N-LAPOR!.

### Pasal 19

APIP Pemerintah Daerah pada saat menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan, tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

### Pasal 20

Dalam hal Inspektorat Daerah tidak memiliki kewenangan menindaklanjuti aduan atau tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada Inspektorat Provinsi untuk menyelesaikan Pengaduan.

### Bagian Kelima Palaporan

### Pasal 21

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

### Pasal 22

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dilakukan paling sedikit setiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
  - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

## BAB VI

### PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR DAN PIHAK YANG DILAPORKAN

### Pasal 23

- (1) Pengadu berhak mendapatkan perlindungan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelindungan kepada Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. menjaga kerahasiaan identitas Pengadu;
  - b. menjaga kerahasiaan isi Pengaduan yang disampaikan Pengadu;
  - c. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
  - d. tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata atas pengaduan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila Pengadu memberikan informasi tentang adanya indikasi pelanggaran yang dilakukan oleh Aparat Pemerintah selama proses penanganan Pengaduan;
  - e. meminta perlindungan kepada unit kerja yang berwenang;
  - f. memberikan perlindungan atas intimidasi atau ancaman fisik; dan

- g. memberikan perlindungan atas jaminan hak kepegawaian.
- (3) Perlindungan atas jaminan hak kepegawaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g diberikan kepada Pelapor yang berstatus Aparatur Sipil Negara.
- (4) Perlindungan atas jaminan hak kepegawaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g meliputi:
  - a. kerahasiaan identitas;
  - b. perlindungan dari tindakan balasan atau perlakuan yang bersifat administratif kepegawaian yang tidak obyektif dan merugikan Pengadu, namun tidak terbatas pada penurunan peringkat jabatan, penurunan penilaian kerja pegawai, usulan pemindahan tugas/mutasi, dan/atau hambatan karir lainnya;
  - c. pemindahtugas/mutasi bagi Pengadu dalam hal timbul intimidasi atau ancaman fisik; dan
  - d. bantuan hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (5) Setiap Pejabat pada Pemerintah Daerah dilarang memberi perlakuan diskriminatif atau tindakan yang merugikan Pejabat/Pegawai karena menyampaikan pengaduan.
- (6) Dalam hal terdapat ancaman fisik dan/atau psikis kepada Pejabat/Pegawai karena menyampaikan pengaduan, Pejabat/Pegawai dapat meminta perlindungan kepada Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban atau instansi lain yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Pelindungan kepada Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan sejak diterimanya Pengaduan.

#### Pasal 24

Perlindungan terhadap Pihak yang dilaporkan meliputi:

- a. pimpinan instansi pemerintah atau Pejabat yang berwenang wajib memperlakukan Pihak yang dilaporkan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan yang disampaikan; dan
- b. pimpinan instansi pemerintah atau Pejabat yang berwenang wajib memberikan perlindungan kepada Pihak yang dilaporkan dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah sampai

hasil pemeriksaan menyatakan bahwa pengaduan yang disampaikan dapat diyakini kebenarannya.

## BAB VII PENDANAAN

### Pasal 25

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

## BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 26

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Situbondo  
pada tanggal 31 Juli 2024

BUPATI SITUBONDO,

ttd.

KARNA SUSWANDI

Diundangkan di Situbondo  
Pada tanggal 31 Juli 2024

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN SITUBONDO,

ttd.

WAWAN SETIAWAN

BERITA DAERAH KABUPATEN SITUBONDO TAHUN 2024 NOMOR 38



LAMPIRAN Peraturan Bupati Situbondo

Tanggal : 31 Juli 2024

Nomor : 38 Tahun 2024

I. FORMAT FORMULIR PENGADUAN

Nama Pengadu : .....  
(tulis dengan jelas/inisial)

Jenis Kelamin : .....

Usia : .....

Nomor KTP (dilampirkan) : .....

Alamat Lengkap : .....  
.....  
.....

No. Telepon/ *WhatsApp* : .....

*e-mail* : .....

Identitas Teradu : .....

(sebutkan nama/Perangkat  
Daerah/Bagian) : .....

Kadar Pengaduan : .....

Materi yang diadukan : .....

(berikan penjelasan dan  
lampirkan buktinya) : .....

Situbondo, ..... 20....,

Pengadu,

TTD

(Nama Pengadu)

## II. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

### KOP UNIT KERJA

---

---

#### TELAAH STAF

Yth :  
Dari :  
Tanggal :  
Nomor :  
Lampiran :  
Perihal :

---

- I. Persoalan
- II. Praanggapan
- III. Fakta-Fakta yang mempengaruhi
- IV. Analisis
- V. Kesimpulan
- VI. Saran

Situbondo, ..... 20....,  
JABATAN,

TTD

NAMA

### III. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

#### KOP UNIT KERJA

---

---

#### 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. Supervisor/Dalnis.
  - d. Ketua 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).

#### IV. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

##### KOP UNIT KERJA

---

---

##### 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 Pemeriksaan Khusus.
  - a. Penanggungjawab.
  - b. Pengendali Mutu.
  - c. Supervisor/Dalnis.
  - d. Ketua 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

---

BUPATI SITUBONDO,

ttd.

KARNA SUSWANDI