



BUPATI SINTANG  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI SINTANG  
NOMOR 62 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN, KRITERIA DAN MEKANISME PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT  
KABUPATEN SINTANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI SINTANG,

- Menimbang : a. Bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta terbebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. bahwa pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat, dipandang perlu menyusun pedoman, kriteria dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Sintang;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati Sintang tentang Pedoman, Kriteria dan Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Inspektorat Kabupaten Sintang;

Mengingat...

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Setalan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3789);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

8. Undang-Undang...

8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
10. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
11. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
12. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan 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);
13. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

15. Peraturan...

15. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5717);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
18. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
19. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 25);
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Desa;

22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
23. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 64 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
26. Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sintang (Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7);

MEMUTUSKAN...

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PEDOMAN, KRITERIA DAN MEKANISME  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA  
INSPEKTORAT KABUPATEN SINTANG

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sintang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Sintang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sintang.
5. Kepala Perangkat Daerah adalah Kepala Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang.
6. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Sintang.
7. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Sintang.
8. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
9. Penyelenggara negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Aparat Penegak Hukum adalah kejaksaan dan/atau kepolisian.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
12. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Inspektorat Kabupaten Sintang.
13. Terlapor adalah penyelenggara negara atau aparatur pemerintahan yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
14. Auditor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pengawasan pada instansi pemerintah.

15. Pengawas...

15. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah yang selanjutnya disingkat P2UPD adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan atas penyelenggaraan teknis urusan pemerintahan di daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
16. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
17. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan/dilaporkan.
18. Tim Analisis Pengaduan Masyarakat adalah tim yang menelaah pengaduan masyarakat yang dibentuk oleh Inspektur.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Bagian Kesatu Maksud

##### Pasal 2

Maksud penyusunan Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan atau pedoman dalam penanganan pengaduan masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Bagian Kedua Tujuan

##### Pasal 3

Tujuan penyusunan Peraturan Bupati ini adalah:

- a. menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang;
- c. meningkatkan koordinasi antar lembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat; dan
- d. meningkatkan...

- d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh penyelenggara Negara atau ASN.

### BAB III RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini, meliputi:

- a. prinsip penanganan pengaduan masyarakat;
- b. pengaduan;
- c. mekanisme/tata cara
- d. tindak lanjut; dan
- e. evaluasi.

### BAB IV PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 5

- (1) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
  - a. kepastian hukum, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
  - b. objektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
  - c. efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
  - d. akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
  - e. kerahasiaan...

- e. kerahasiaan, bahwa penanganan pengaduan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. cepat, bahwa penanganan pengaduan masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan yang berlaku; dan
- h. tidak diskriminatif, bahwa pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

## BAB V PENGADUAN

### Pasal 6

Masyarakat dapat menyampaikan laporan atau pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh unsur Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang ke Inspektorat Kabupaten Sintang.

### Pasal 7

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Inspektorat Jenderal Kementerian, Ombudsman, Inspektorat Provinsi, aparat penegak hukum dan lembaga-lembaga lainnya dapat melimpahkan laporan atau pengaduan yang dilaporkan atau diadukan melalui instansi tersebut atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh unsur Pemerintah Kabupaten Sintang dan Pemerintah Desa ke Inspektorat Kabupaten Sintang.

### Pasal 8

- (1) Inspektorat Kabupaten Sintang dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan atau diadukan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, harus:
  - a. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. menciptakan...

- b. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor; dan
  - c. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- (2) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bersumber dari:
- a. badan/lembaga/instansi/unit kerja pada Pemerintah Pusat/Kabupaten/Desa;
  - b. badan hukum dan/atau badan usaha;
  - c. partai politik;
  - d. organisasi masyarakat;
  - e. media massa; dan
  - f. perorangan.

#### Pasal 9

Inspektorat Kabupaten Sintang dapat melakukan penanganan terhadap pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan atau diadukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, setelah ada permintaan secara resmi dan tertulis.

#### Pasal 10

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1), mengungkapkan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan dan berisi informasi antara lain:
- a. masalah yang diadukan;
  - b. siapa yang terlibat;
  - c. dimana hal tersebut terjadi;
  - d. kapan hal tersebut terjadi;
  - e. bagaimana hal itu terjadi;
  - f. mengapa hal tersebut terjadi;
  - g. akibat yang terjadi; dan
  - h. bukti permulaan yang cukup untuk mendukung fakta kejadian yaitu keterangan saksi, keterangan ahli, surat atau petunjuk lainnya.
- (2) Materi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditindaklanjuti sekurang-kurangnya memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d.
- (3) Jenis pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikategorikan sebagai berikut:

a. Penyalahgunaan...

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. pelayanan masyarakat;
- c. korupsi;
- d. kepegawaian/ketenagakerjaan;
- e. pertanahan/perumahan; dan
- f. umum.

#### Pasal 11

- (1) Penanganan pengaduan oleh Inspektorat Kabupaten Sintang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan Pasal 9, dilaksanakan setelah terpenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (2) Dalam hal laporan atau pengaduan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, tidak dapat ditindaklanjuti atau diproses lebih lanjut.

### BAB VI

#### MEKANISME/TATA CARA

##### Bagian Kesatu

##### Mekanisme/Tata Cara Penyampaian Pengaduan

#### Pasal 12

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, melalui 2 (dua) cara yaitu:

- a. secara langsung; dan
- b. secara tidak langsung.

#### Pasal 13

- (1) Penyampaian pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a, dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kantor Inspektorat Kabupaten Sintang pada hari dan jam kerja dengan mengisi formulir sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati Sintang ini.
- (2) Penerimaan pengaduan secara langsung dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan yaitu pada Sekretariat Inspektorat Kabupaten Sintang.

Pasal 14...

## Pasal 14

Penyampaian pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b, dapat dilaksanakan melalui:

- a. surat; dan
- b. teknologi informasi yaitu melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat-Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR!-SP4N) dengan alamat <https://www.lapor.go.id>.

## Pasal 15

- (1) Penerimaan pengaduan secara tidak langsung melalui surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a, dilakukan oleh petugas penerimaan pada Sekretariat Inspektorat Kabupaten Sintang, sedangkan penerimaan pengaduan secara tidak langsung melalui teknologi informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b, dilakukan oleh admin yang ditunjuk.
- (2) Standar Operasional Prosedur pengaduan secara tidak langsung melalui teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan diatur dalam Peraturan Bupati Sintang tersendiri.

## Bagian Kedua

### Mekanisme/Tata Cara

### Penanganan Pengaduan Masyarakat

## Pasal 16

Penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sejak pengaduan diterima.

## Pasal 17

- (1) Tahapan penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:
  - a. penatausahaan;
  - b. telaah pengaduan;
  - c. survei pendahuluan;
  - d. audit; dan
  - e. pelaporan.
- (2) Standar Operasional Prosedur tahapan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan diatur dalam Peraturan Bupati Sintang tersendiri.

## Pasal 18

- (1) Telaah pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b, dilaksanakan oleh Tim Analisis Pengaduan Masyarakat.

(2) Tim...

- (2) Tim Analis Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Inspektur Kabupaten Sintang.
- (3) Tim Analis Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dalam melaksanakan tugasnya dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya.
- (4) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan untuk mengkategorikan:
  - a. pengaduan yang berkadar pengawasan;
  - b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan.
- (5) Hasil penelaahan Tim Analis Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dibuat dalam bentuk format sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati Sintang ini.
- (6) Dalam hal hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a, maka pengaduan tersebut akan diproses lebih lanjut.
- (7) Dalam hal hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b, maka akan diinformasikan kepada pelapor.

#### Pasal 19

- (1) Survei pendahuluan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) huruf c , dilakukan untuk menelaah materi pengaduan yang berkadar pengawasan atau yang tidak berkadar pengawasan guna menentukan langkah tindak lanjut.
- (2) Survei pendahuluan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan kegiatan sebagai berikut:
  - a. penyelidikan awal
  - b. identifikasi masalah;
  - c. konfirmasi dan klarifikasi; dan
  - d. pengumpulan bukti pendukung.

#### Pasal 20

- (1) Audit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf d, dilaksanakan oleh tim audit.
- (2) Tim audit sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari pengendali mutu, pengendali teknis, ketua dan anggota yang ditugaskan berdasarkan Surat Perintah Tugas (SPT) Inspektur Kabupaten Sintang.

(3) Jumlah...

- (3) Jumlah anggota tim audit sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diputuskan oleh Tim Analisis Pengaduan Masyarakat sesuai dengan tingkat kesulitan kasus yang ditangani.
- (4) Pengendali mutu tim audit adalah pejabat struktural/auditor yang memenuhi kualifikasi tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pengendali teknis tim audit adalah Inspektur Pembantu atau pejabat fungsional auditor/P2UPD madya ke atas.
- (6) Ketua dan anggota tim audit adalah pejabat fungsional auditor/P2UPD dan diutamakan memiliki sertifikat audit investigasi.
- (7) Tim audit sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bertugas melakukan pemeriksaan terhadap pengaduan masyarakat berdasarkan standar audit berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 21

- (1) Dalam pelaksanaan audit, tim dapat melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dalam bentuk:
  - a. pemberian informasi;
  - b. verifikasi;
  - c. pengumpulan data dan keterangan;
  - d. pemaparan hasil audit penanganan laporan atau pengaduan masyarakat; dan
  - e. koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dituangkan dalam berita acara.
- (4) Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 22

- (1) Hasil audit oleh Tim audit dituangkan dalam bentuk laporan hasil audit.

- (2) Lamanya waktu audit tergantung kompleksitas materi aduan yang harus ditangani, paling lama 15 (lima belas) hari kerja.
- (3) Tim audit wajib menerbitkan laporan hasil audit paling lama 10 (sepuluh) hari setelah berakhirnya masa audit.
- (4) Sebelum diterbitkannya laporan hasil audit, tim audit harus melakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat Kabupaten Sintang.
- (5) Laporan hasil audit disampaikan kepada Bupati dan pihak lain yang berkepentingan untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan dan kewenangannya.
- (6) Laporan hasil audit bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati Sintang.

## BAB VII TINDAK LANJUT

### Pasal 23

- (1) Unsur Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Desa sebagai terlapor serta pihak terkait wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan sesuai rekomendasi.
- (2) Inspektorat Kabupaten Sintang wajib memantau dan melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan.
- (3) Laporan hasil pemantauan wajib dilaporkan kepada Bupati Sintang.

## BAB VIII EVALUASI

### Pasal 24

- (1) Inspektur Kabupaten Sintang melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dalam bentuk survey kepuasan pelayanan.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 25

Pada saat Peraturan Bupati Sintang ini mulai berlaku, maka Peraturan Bupati Sintang Nomor 60 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Sintang dan Peraturan Bupati Sintang Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Sintang, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 26

Peraturan Bupati Sintang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sintang  
pada tanggal 26 September 2023

BUPATI SINTANG

  
JAROT WINARNO

Diundangkan di Sintang  
pada tanggal 26 September 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SINTANG,

  
KARTIYUS

BERITA DAERAH KABUPATEN SINTANG TAHUN 2023 NOMOR 62

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI SINTANG

NOMOR : 62 TAHUN 2023

TANGGAL : 26 SEPTEMBER 2023

TENTANG : PEDOMAN, KRITERIA DAN MEKANISME  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA INSPEKTORAT KABUPATEN  
SINTANG.

a. Format Pengaduan Masyarakat

KOP SURAT\*

..... 20.....

Nomor : .....  
Sifat : .....  
Lampiran : .....  
Perihal : Pengaduan Masyarakat

Kepada Yth  
Bapak Bupati Sintang/Inspektur/  
Kepala Perangkat Daerah\*\* .....  
Di - .....

Dengan hormat,  
Yang bertanda tangan dibawah ini :  
Nama\*\*\* : .....  
Nama Organisasi\*\*\*\* : .....  
Alamat  
RT/RW/Dusun : .....  
Desa : .....  
Kecamatan : .....  
Kabupaten : .....

Menyampaikan pengaduan sebagai berikut:  
a. Masalah yang diadukan  
.....  
.....  
.....  
b. Slapa yang terlibat  
.....  
.....  
.....  
c. Dimana hal tersebut terjadi  
.....  
.....  
d. Kapan hal tersebut terjadi  
.....  
.....  
e. Bagaimana hal itu terjadi  
.....  
.....  
.....  
f. Mengapa hal tersebut terjadi  
.....  
.....  
g. Akibat yang terjadi  
.....  
.....  
h. bukti permulaan yang cukup untuk mendukung fakta kejadian yaitu keterangan saksi,  
keterangan ahli, surat atau petunjuk lainnya.  
Sebagai bahan pertimbangan, turut juga kami lampirkan Fotocopy KTP/SIM/\*\*\*\*\* dst.

Hormat Kami,  
Pelapor/Pemberi Pengaduan,  
.....

Note : \* Dalam hal berupa organisasi agar pengaduan diatas kop surat  
\*\* Pilih salah satu/coret yang tidak perlu  
\*\*\* Nama Pengadu/atau pihak yang mewakili  
\*\*\*\* Nama Organisasi kalau pengadu merupakan organisasi  
\*\*\*\*\* Pilih salah satu/coret yang tidak perlu

b. Penilaian

| NO | INDIKATOR               | BERKADAR PENGAWASAN |       | KETERANGAN                                                         |
|----|-------------------------|---------------------|-------|--------------------------------------------------------------------|
|    |                         | YA/ADA              | TIDAK |                                                                    |
| 1  | 2                       | 3                   | 4     | 5                                                                  |
| 1. | Pengaduan Logis         | ✓                   |       | HARUS Dilakukan Audit                                              |
|    | Identitas Pelapor Jelas | ✓                   |       |                                                                    |
|    | Ada Bukti Awal          | ✓                   |       |                                                                    |
|    |                         |                     |       |                                                                    |
|    |                         |                     |       |                                                                    |
| 2. | Pengaduan Logis         | ✓                   |       |                                                                    |
|    | Identitas Pelapor Jelas |                     | ✓     | PERLU Dilakukan Audit                                              |
|    | Ada Bukti Awal          | ✓                   |       |                                                                    |
|    |                         |                     |       |                                                                    |
| 3. | Pengaduan Logis         |                     | ✓     |                                                                    |
|    | Identitas Pelapor Jelas | ✓                   |       | PERLU dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan audit |
|    | Ada Bukti Awal          |                     | ✓     |                                                                    |
|    |                         |                     |       |                                                                    |

| NO | INDIKATOR                               | TIDAK BERKADAR PENGAWASAN |       | KETERANGAN                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------------------------|---------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                         | YA/ADA                    | TIDAK |                                                                                                                                                                                                                         |
| 1  | 2                                       | 3                         | 4     | 5                                                                                                                                                                                                                       |
| 1. | Berupa sumbang saran                    | ✓                         |       | Pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan |
|    | Kritik Konstruktif                      | ✓                         |       |                                                                                                                                                                                                                         |
|    |                                         |                           |       |                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. | Pengaduan Tidak Logis                   | ✓                         |       | Pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut |
|    | Hanya Keinginan pelapor secara normatif | ✓                         |       |                                                                                                                                                                                                                         |
|    |                                         |                           |       |                                                                                                                                                                                                                         |

c. Laporan Penelaahan Tim Analisis Pengaduan Masyarakat

KOP DINAS

Nomor :  
Sifat :  
Lampiran : 1 (satu) eks  
Hal : Laporan Penelaahan  
Pengaduan Masyarakat

Sintang, .....  
  
Kepada  
Yth. Inspektur Kabupaten Sintang  
di -  
Sintang

Pada hari ini..... tanggal ..... bulan ..... tahun ..... kami Tim Analisis Pengaduan Masyarakat yaitu tim audit yang dibentuk untuk melakukan verifikasi/penelaahan berkaspengaduan masyarakat yang terdiri dari:

Nama : .....  
NIP : .....  
Jabatan Dalam Tim : .....

Nama : .....  
NIP : .....  
Jabatan Dalam Tim : .....

Nama : .....  
NIP : .....  
Jabatan Dalam Tim : .....

Nama : .....  
NIP : .....  
Jabatan Dalam Tim : .....

Berdasarkan hasil verifikasi serta penelaahan terhadap surat pengaduan masyarakat tersebut, Dengan ini merangkan bahwa, surat pengaduan masyarakat yaitu:

Nomor Surat : .....  
Tanggal Surat : .....  
Nama Pelapor : .....  
Nama Terlapor : .....  
Lokasi Pengaduan : .....  
Bukti Awal : terlampir (ada/tidak)  
Materi Pengaduan : 1. ....  
2. ....  
3. dst

Klasifikasi Pengaduan : a. 01 Penyalahgunaan Wewenang  
b. 02 Pelayanan Masyarakat  
c. 03 Korupsi/Pungli  
d. 04 Kepegawaian/Ketenagakerjaan  
e. 05 Pertanahan/Perumahan  
f. 06 Hukum/Peradilan dan HAM  
g. 07 Tatalaksana/Regulasi  
h. 08 Lingkungan Hidup  
i. 09 Umum

disimpulkan bahwa surat pengaduan masyarakat dimaksud Berkadar Pengawasan/Tidak Berkadar Pengawasan\* dengan uraian sebagai berikut:

Demikian hasil verifikasi dan penelaahaan ini dilakukan sebagai bahan pertimbangan bapak/ibu Inspektur Kabupaten Sintang.

Tim Analisis Pengaduan Masyarakat

1..... ( .....)  
2..... ( .....)  
3..... ( .....)  
4. Dst

Note : \* Coret salah satu

d. Sistematika Laporan

SISTEMATIKA LAPORAN HASIL AUDIT  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

|         |                          |
|---------|--------------------------|
| BAB I   | : RINGKASAN HASIL AUDIT  |
| BAB II  | : URAIAN HASIL AUDIT     |
|         | (1) UMUM                 |
|         | (2) DASAR AUDIT          |
|         | (3) WAKTU AUDIT          |
|         | (4) SUSUNAN TIM AUDIT    |
|         | (5) OBJEK AUDIT          |
|         | (6) SUMBER PENGADUAN     |
|         | (7) MATERI PENGADUAN     |
|         | (8) FAKTA YANG DITEMUKAN |
|         | (9) ANALISIS             |
| BAB III | : KESIMPULAN             |
| BAB IV  | : SARAN                  |

LAMPIRAN

- 1. ....
- 2. ....
- 3. ....
- 4. ....

Sintang, .....

Mengetahui:  
Inspektur Kabupaten Sintang,

Tim Pemeriksa,

\_\_\_\_\_

- 1. Wakil Penanggungjawab/PM (.....)
- 2. Pengendali Teknis/Supervisor(.....)
- 3. Ketua Tim (.....)
- 4. Anggota Tim (.....)

BUPATI SINTANG,

  
JAROT WINARNO