



**BUPATI SIAK**  
**PROVINSI RIAU**  
**PERATURAN BUPATI SIAK**  
**NOMOR 80 TAHUN 2022**

**TENTANG**

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM PELAYANAN  
PENGADUAN TERPADU BERBASIS *ONLINE* DI KABUPATEN SIAK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI SIAK,**

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dengan memberikan akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat agar berpartisipasi secara aktif dalam menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. bahwa untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya, maka dipandang perlu untuk membuat suatu sistem pengaduan terpadu berbasis *online*;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Sistem Pelayanan Pengaduan Terpadu Berbasis Online di Kabupaten Siak;
- Mengingat :**
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4880);

3. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4400);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6398);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4890);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6402);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman, Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6041);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Laporan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6323);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 191);

12. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2018 Nomor 182);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Tahun 2019 Nomor 157);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Tahun 2020 Nomor 650);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 7 tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Siak Tahun 2022 Nomor 7);
17. Peraturan Bupati Siak Nomor 96 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Siak (Berita Daerah Kabupaten Siak Tahun 2021 Nomor 96);

#### **MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM PELAYANAN PENGADUAN TERPADU BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN SIAK.**

#### **BAB I KETENTUAN UMUM**

##### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Siak.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
4. Bupati adalah Bupati Siak.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Siak.
6. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Siak yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan intern (*Audit Intern*) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Siak.
7. APIP lainnya adalah Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Inspektur Jenderal dan Inspektorat Daerah Propinsi Riau
8. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Siak.
9. Aparatur Sipil Negara yang disingkat ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada Pemerintah Kabupaten Siak.
10. Inspektur Daerah adalah Inspektur Daerah Kabupaten Siak.
11. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom.
12. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah perangkat daerah pada Pemerintah Kabupaten Siak.
13. Perangkat Desa adalah Kepala Desa dan Badan Permusyawaratan Desa serta unsur pembantu dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.
14. Tenaga Ahli adalah organisasi atau perorangan yang menguasai kompetensi tertentu.
15. Auditi adalah objek yang menjadi target pemeriksaan.
16. Pengaduan adalah pengaduan masyarakat yang merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparat Pemerintah Daerah, berupa saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
17. Sistem Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat Simdumas adalah Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat yang berbasis teknologi informasi yang digunakan sebagai sarana pengelolaan pengaduan yang terpadu, terpusat dan termonitoring.
18. Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi pengadministrasi, telaah, pelaksanaan pemeriksaan, pelaporan dan tindak lanjut hasil pemeriksaan.
19. Admin Simdumas adalah pejabat yang ditunjuk sebagai admin simdumas yang ditetapkan dengan keputusan Inspektur Daerah.

## **Pasal 2**

- (1) Masyarakat Kabupaten Siak dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang dilakukan oleh Perangkat Daerah, Aparatur Sipil Negara dan Perangkat Desa kepada APIP.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara *online* melalui aplikasi *Simdumas*.

## **BAB II KRITERIA DAN RUANG LINGKUP PENGADUAN**

### **Pasal 3**

- (1) Kriteria pengaduan harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:
  - a. bersifat konstruktif;
  - b. objektif, tidak bersifat fitnah;

- c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan yang dilakukan aparatur;
  - d. sumbang saran, gagasan terhadap penyelenggaraan pemerintah;
  - e. ditujukan atau ditembuskan kepada Bupati; dan
  - f. belum pernah diproses oleh pihak manapun.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) yang diajukan secara *online* harus memuat :
- a. nama, NIK dan email pelapor;
  - 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) Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi tindakan atau dugaan mal administrasi yang dilakukan oleh perangkat daerah, aparatur sipil negara atau perangkat desa dilingkungan Pemerintah Kabupaten Siak, mencakup:
- a. pemalsuan;
  - b. penundaan pelayanan berlarut;
  - c. penyalahgunaan wewenang;
  - d. penyimpangan prosedur;
  - e. perbuatan melawan hukum;
  - f. korupsi, kolusi dan nepotisme;
  - g. intervensi;
  - h. lalai atas kewajiban;
  - i. tidak kompeten;
  - j. bertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak layak; dan
  - k. lain-lain tindakan perangkat daerah, aparatur sipil negara atau perangkat desa yang merugikan masyarakat.
- (4) Pengaduan yang tidak mematuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak akan diproses lebih lanjut.
- (5) Pengaduan yang diterima APIP melalui aplikasi *Simdumas* paling lama 14 (empat belas) hari kerja direspon/diverifikasi oleh admin untuk diproses selanjutnya.
- (6) Untuk informasi status pengaduan dari pelapor dapat dilihat dari akun masing-masing pelapor.

### **BAB III**

#### **TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN**

##### **Pasal 4**

Tata cara penanganan pengaduan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. penelaahan pengaduan;
- b. penanganan pengaduan;
- c. pelaporan hasil penanganan pengaduan;
- d. pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan; dan
- e. pengarsipan.

## **Bagian Kesatu Penelaahan Pengaduan**

### **Pasal 5**

- (1) Untuk melakukan penelaahan terhadap pengaduan, Inspektur Daerah akan menetapkan admin untuk menelaah pengaduan *online* yang diterima melalui aplikasi *Simdumas*, yaitu Kasubbag Administrasi Umum dan Keuangan Inspektorat Daerah dan salah satu auditor pada Irban Investigasi Inspektorat Daerah Kabupaten Siak.
- (2) Admin melakukan verifikasi atas pengaduan *online* yang diterima sesuai kriteria dan ruang lingkup sebagaimana dimaksud dalam pasal 3.
- (3) Hasil verifikasi pengaduan diteruskan Admin kepada Inspektur Daerah, untuk disetujui/*approve* dengan memerintahkan kepada Inspektur Pembantu Wilayah I/II/III/IV atau Inspektur Pembantu Investigasi untuk menelaah pengaduan yang telah diverifikasi admin.
- (4) Inspektur Pembantu membuat telaah/analisa awal atas pengaduan yang didisposisi Inspektur Daerah selama 2 (dua) hari kerja dengan merumuskan inti masalah yang diadukan sesuai dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima.
- (5) Hasil telaah/analisa awal dituangkan dalam laporan telaah staf dan disampaikan kepada Inspektur Daerah untuk ditentukan langkah selanjutnya.

## **Bagian Kedua Penanganan Pengaduan**

### **Pasal 6**

- (1) Berdasarkan Laporan Hasil Telaah, Inspektur Daerah akan mengevaluasi apakah pengaduan yang diterima dijawab dengan klarifikasi data atau dengan dilakukan pemeriksaan.
- (2) Inspektur Daerah membentuk Tim Pemeriksa dengan menerbitkan Surat Tugas untuk melaksanakan pemeriksaan berdasarkan laporan hasil telaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yang terdiri atas:
  - a. penanggung jawab;
  - b. wakil penanggung jawab;
  - c. pengendali teknis;
  - d. ketua tim; dan
  - e. anggota tim
- (3) Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berwenang:
  - a. melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan;
  - b. mengumpulkan fakta, data dan/atau keterangan yang diperlukan;
  - c. memeriksa perangkat daerah, ASN dan perangkat desa yang diduga melakukan pelanggaran administratif serta pihak terkait lainnya;
  - d. meminta keterangan lebih lanjut dari pihak yang melaporkan atau yang mengadukan; dan
  - e. membuat draft Laporan Hasil Pemeriksaan atas penanganan pengaduan yang akan menjadi bahan ekpose internal.
- (4) Dalam pelaksanaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c, Tim dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait, APIP lainnya dan Pakar atau Tenaga Ahli sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan.
- (5) Pemeriksaan dilakukan sesuai Standar Pemeriksaan yang ditetapkan oleh Asosiasi Auditor Internal Pemerintah Indonesia (AAIPI).

- (6) Pemeriksaan bertujuan untuk mendapatkan keyakinan yang memadai atas kebenaran materi pengaduan yang dilaporkan.
- (7) Kesimpulan hasil pemeriksaan harus didukung dengan bukti yang relevan dan cukup.

**Bagian Ketiga**  
**Pelaporan Hasil Penanganan Pengaduan**

**Pasal 7**

- (1) Setelah Tim Pemeriksa melakukan pemeriksaan dilakukan *ekspose internal* secara tertutup sebelum diterbitkannya Laporan Hasil Pemeriksaan.
- (2) Inspektur Daerah akan menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan setelah hasil *ekspose internal* selesai.
- (3) Laporan hasil pemeriksaan disampaikan kepada:
  - a. Bupati; dan
  - b. Auditi.
- (4) Laporan hasil pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bersifat rahasia, dan tidak dapat dibuka dan diberikan kepada publik sebelum mendapat izin tertulis dari Bupati.

**Bagian Keempat**  
**Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan**

**Pasal 8**

- (1) Perangkat Daerah, ASN dan Perangkat Desa wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan.
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja setelah hasil pemeriksaan diterima.

**Pasal 9**

- (1) APIP wajib memantau dan melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan.
- (2) Pelaksanaan pemutakhiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Laporan hasil pemantauan dilaporkan secara berkala kepada Bupati.

**Bagian Kelima**  
**Pengarsipan**

**Pasal 10**

- (1) Dokumen hasil penanganan pengaduan dikelola dan diamankan secara khusus.
- (2) Pengaturan lebih lanjut mengenai pengelolaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Inspektur Daerah.

**BAB IV  
EVALUASI**

**Pasal 11**

- (1) Inspektur Daerah melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Ketua Tim Evaluasi yang dibentuk oleh Inspektur Daerah.

**BAB V  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 12**

Peraturan Bupati ini berlaku pada tanggal diundangkan.

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

**Ditetapkan di Siak Sri Indrapura  
Pada tanggal 12 Juli 2022**

**BUPATI SIAK**

**ALFEDRI**

**Diundangkan di Siak Sri Indrapura  
Pada tanggal Juli 2022  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SIAK,**

**Drs. H. ARFAN USMAN, M.Pd  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19650205 198903 1 022**

**BERITA DAERAH KABUPATEN SIAK TAHUN 2022 NOMOR**



# PEMERINTAH KABUPATEN SIAK INSPEKTORAT DAERAH

Komplek Perkantoran Tanjung Agung Desa Sei. Mempura  
Kecamatan Mempura Kabupaten Siak Provinsi Riau  
Telp/Fax. (0764) 8001055 Email : inspektorat.kab.siak@gmail.com

Siak Sri Indrapura, 13 Juli 2022

Nomor : 660/IK/506  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Penyampaian Draf Perbup

Kepada Yth.  
**Bapak Bupati Siak**  
Cq. Kabag Hukum Setda Kab. Siak  
di-

**Siak Sri Indrapura**

Bahwa untuk kelancaran dan tertib administrasi penanganan pengaduan masyarakat di Kabupaten Siak berbasis online, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati Siak tentang penanganan pengaduan masyarakat di Kabupaten Siak melalui sistem pelayanan pengaduan terpadu berbasis online.

Berkaitan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak dapat memberikan petunjuk dan arahan serta koreksi terhadap draft Peraturan Bupati Siak tentang penanganan pengaduan masyarakat di Kabupaten Siak melalui sistem pelayanan pengaduan terpadu berbasis online.

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

**INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN SIAK**



**Drs. H. FALY WURENDARASTO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19690704 199002 1 002