

BERITA DAERAH  
KOTA BEKASI



NOMOR : 24

TAHUN : 2025

PERATURAN WALI KOTA BEKASI

NOMOR 24 TAHUN 2025

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 14 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan adanya pedoman pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. 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);
3. 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 beberapa kali diubah, 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);

4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
10. 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);
11. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 2 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2025 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kota Bekasi Nomor 2);
12. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 81 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan *Whistleblowing System* di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2018 Nomor 891);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kota yang selanjutnya disebut Daerah adalah Daerah Kota Bekasi.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Bekasi.
3. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disebut APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan maupun Kepolisian di Kota Bekasi.
6. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Instansi Pemerintah yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan intern di lingkungan pemerintah daerah.
7. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian yang selanjutnya disebut Dinas adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika di daerah.
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. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
10. 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.
11. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Wali Kota, Wakil Wali Kota, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah.
12. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
13. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

14. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Nasional Publik yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
15. 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 Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
16. *Whistleblowing System* adalah mekanisme yang dikelola Inspektorat Kota Bekasi terkait penyampaian pengaduan oleh Aparatur Sipil Negara dan/atau Pejabat Lain yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan Aparatur Sipil Negara dan/atau Pejabat Lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana korupsi yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja.
17. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
18. Pejabat Penghubung adalah Pejabat yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
19. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
20. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
21. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.
22. Hari adalah hari kerja.

**BAB II**  
**TUJUAN DAN RUANG LINGKUP**  
**Pasal 2**

Tujuan ditetapkannya Peraturan Wali Kota ini adalah untuk:

- a. meningkatkan kualitas layanan permohonan informasi dan pengaduan masyarakat;
- b. menciptakan sistem pengelolaan pengaduan yang responsif dan efektif melalui koordinasi antara perangkat daerah/lembaga/instansi dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat;
- c. mengoptimalkan penggunaan layanan pengaduan SP4N-LAPOR!;
- d. mengintegrasikan aplikasi saluran pengaduan pelayanan publik; dan

- e. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan turut serta bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat.

### Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi:

- a. kelembagaan pengelola pengaduan;
- b. tata cara penyampaian pengaduan;
- c. jenis pengaduan masyarakat;
- d. mekanisme pengelolaan pengaduan;
- e. pemantauan, evaluasi dan pelaporan;
- f. pembinaan dan pengawasan; dan
- g. pembiayaan.

## BAB III

### KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

#### Pasal 4

- (1) Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
  - a. pembina;
  - b. pengarah;
  - c. penanggungjawab;
  - d. pejabat pengelola pengaduan;
  - e. pejabat penghubung; dan
  - f. pejabat pelaksana.
- (2) Struktur kelembagaan pengelola pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.
- (3) Wali Kota sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelola pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menetapkan:
  - a. Sekretaris Daerah sebagai Pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. Pimpinan Perangkat Daerah sebagai Penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan perangkat daerah masing-masing;
  - c. Dinas sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan yang menjalankan fungsi pengaduan selaku admin instansi dan pengelola sistem pengaduan;
  - d. Inspektor sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan yang menjalankan fungsi pengawasan dan tindaklanjut pengaduan berkadar pengawasan;
  - e. Sekretaris pada Perangkat Daerah, kepala bagian organisasi pada sekretariat daerah, kepala bagian umum pada sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan Direktur Utama Badan Usaha Milik Daerah sebagai Pejabat Penghubung; dan
  - f. Kepala bidang/bagian/inspektor pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada sekretariat daerah, sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Perangkat Daerah, dan Direktur pada Badan Usaha Milik Daerah adalah sebagai Pejabat Pelaksana.

### Pasal 5

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b bertanggung jawab kepada Pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
  - b. membangun komitmen para pimpinan perangkat daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

### Pasal 6

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 7

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf d di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggung jawab kepada Pembina melalui Pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan yang menjalankan fungsi admin instansi dan pengelola sistem pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. berkoordinasi dengan pejabat penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung;
  - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
  - c. menunjuk petugas pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - d. mendistribusikan pengaduan berkadar tidak pengawasan kepada pejabat penghubung yang berwenang;
  - e. mendistribusikan pengaduan berkadar pengawasan kepada pejabat penghubung pada inspektorat selaku pejabat yang menjalankan fungsi pengawasan;
  - f. melakukan pemantauan tindak lanjut pengaduan tidak berkadar pengawasan;
  - g. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan;
  - h. menyusun laporan bulanan kinerja pengelolaan pengaduan tidak berkadar pengawasan untuk selanjutnya dilaporkan kepada Wali Kota; dan

- i. melakukan sosialisasi terkait saluran pengaduan dan pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.
- (3) Pejabat Pengelola Pengaduan yang menjalankan fungsi pengawasan dan tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. Mendistribusikan pengaduan berkadar pengawasan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
  - b. Melakukan pemantauan tindak lanjut pengaduan berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan;
  - c. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan berkadar pengawasan;
  - d. Menyusun laporan bulanan kinerja pengelolaan pengaduan berkadar pengawasan untuk selanjutnya dilaporkan kepada Wali Kota; dan
  - e. Melakukan sosialisasi terkait saluran pengaduan kepada masyarakat.

#### Pasal 8

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 sesuai dengan kewenangannya;
  - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan selaku admin untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;
  - c. meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
  - d. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
  - e. menyusun *frequently asked question (FAQ)* substansi pengaduan dari seluruh bidang/bagian atau jabatan fungsional yang disetarakan;
  - f. menindaklanjuti pengaduan berdasarkan *frequently asked question (FAQ)*;
  - g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

#### Pasal 9

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 IV

### TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN

#### Pasal 10

- (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 Pengaduan Pemerintah Daerah yaitu:
- SP4N-LAPOR!;
  - surat;
  - website*;
  - surat elektronik;
  - faksimile*;
  - call center*;
  - short message service*;
  - media sosial;
  - whistle blowing system*; dan
  - aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4NLAPOR!.

#### Pasal 11

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) paling sedikit memuat informasi:

- identitas pengadu;
- substansi pengaduan;
- pihak yang terlibat;
- waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- bukti pendukung apabila tersedia.

#### Pasal 12

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, bersumber dari :
- perseorangan;
  - kelompok masyarakat; dan
  - badan hukum.
- (2) Selain pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan Instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Provinsi.
- (3) Pemerintah Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Perangkat Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan pengaduan 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.

BAB V  
JENIS PENGADUAN  
Pasal 14

- (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 disiplin pegawai;
  - c. penyimpangan dalam pengelolaan anggaran;
  - d. korupsi, pungutan liar dan gratifikasi;
  - e. kepegawaiannya;
  - f. penanganan kehilangan barang/aset daerah; dan
  - g. pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI  
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN  
Pasal 15

Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:

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

Pasal 16

- (1) Penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 15 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas 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!.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penerimaan pengaduan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 17

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan Pemerintah Daerah.
- (2) Verifikasi pengaduan meliputi:
- a. meminta informasi pengadu;
  - 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 yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
- a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; 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 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.

Pasal 18

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal berdasarkan frequently asked question.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam frequently asked question petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 19

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sesuai jenis Pengaduan.
- (2) Pengaduan tidak berkadar pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah atau BUMD terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan berkadar pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP Kota Bekasi untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

- (4) Dalam hal pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan pengaduan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan.

#### Pasal 20

Tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf e dilakukan berdasarkan:

- a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

#### Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada Perangkat Daerah dan BUMD sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan pengaduan.
- (3) Batas waktu penyampaian tanggapan pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui notifikasi media 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 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf b dilakukan oleh Pejabat Penghubung pada APIP Kota Bekasi sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan APIP Kota Bekasi.
- (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 disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

#### Pasal 23

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) dapat melibatkan unit kerja Perangkat Daerah dan BUMD.
- (2) Pengaduan aparatur yang ditindaklanjuti oleh APIP Kota Bekasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi ;
  - a. Aparatur Sipil Negara kecuali sekretaris daerah dan inspektur; dan
  - b. Non Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) Dalam hal terlapor merupakan pegawai non Aparatur Sipil Negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dapat dilakukan oleh penanggung jawab pegawai non Aparatur Sipil Negara.

#### Pasal 24

Dalam hal APIP Kota Bekasi tidak dapat menyelesaikan pengaduan dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Provinsi/APIP Kementerian untuk menyelesaikan pengaduan.

#### Pasal 25

Pimpinan APIP Kota Bekasi mendisposisi Pengaduan kepada Inspektur Pembantu yang melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.

#### Pasal 26

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 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 awal yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan paling sedikit memuat sumber pengaduan, materi pengaduan, analisa, kesimpulan dan saran.
- (4) Hasil penelaahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Pimpinan APIP untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
  - a. koordinasi;
  - b. pelimpahan;
  - c. klarifikasi/telaahan awal;
  - d. audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya; dan
  - e. arsip.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan pengaduan tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 27

- (1) Koordinasi merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait dilakukan setelah ada surat tugas dari pimpinan APIP.
- (2) Hasil koordinasi dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP Kota Bekasi.
- (3) Ketentuan mengenai format berita acara tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 28

- (1) Untuk pengaduan pelimpahan dari APH, APIP Kota Bekasi melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi dilakukan dalam bentuk permintaan informasi dan verifikasi.
- (3) Permintaan informasi merupakan permintaan data awal dari APH.
- (4) Verifikasi merupakan inventarisasi data dan informasi dari APH.
- (5) Hasil koordinasi dan verifikasi dituangkan dalam berita acara.
- (6) Untuk pengaduan pelimpahan dari APH, laporan dan rekomendasi dari APIP wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak diterbitkan laporan.

Pasal 29

- (1) Klarifikasi/telaahan dilakukan untuk melengkapi bukti pengaduan.
- (2) Klarifikasi/telaahan awal dilakukan melalui tahapan:
  - a. persiapan;
  - b. pengumpulan bukti;
  - c. meminta pernyataan/keterangan; dan
  - d. pelaporan.
- (3) Persiapan meliputi:
  - a. pembentukan tim;
  - b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
  - c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
  - d. klarifikasi; dan
  - e. penerbitan surat tugas.
- (4) Pengumpulan bukti meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi pengaduan.
- (5) Pernyataan/keterangan berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.
- (6) Pelaporan memuat paling sedikit ringkasan, sumber pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.
- (7) Kesimpulan memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan didahului dengan ekspose hasil klarifikasi/telaahan awal dihadapan pimpinan APIP Kota Bekasi.

Pasal 30

- (1) Audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya merupakan pelaksanaan atas:
  - a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
  - b. Pengembangan dari hasil klarifikasi/telaahan awal;
  - c. Pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Kota Bekasi; dan
  - d. Pelimpahan dari APH Kota Bekasi.
- (2) Audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya dilakukan melalui tahapan:
  - a. Persiapan;
  - b. Pengumpulan bukti;
  - c. Penyusunan Berita Acara Pemeriksaan dan/atau Berita Acara Permintaan Keterangan;
  - d. Berita Acara Perhitungan Bersama; dan
  - e. Pelaporan.
- (3) Pelaporan memuat paling sedikit ringkasan, sumber pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi
- (4) Pelaporan disusun setelah melakukan ekspos hasil audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya di hadapan pimpinan APIP Kota Bekasi.
- (5) Ekspose dapat melibatkan instansi teknis/terkait.

### Pasal 31

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan pengaduan tidak memenuhi analisis materi pengaduan.

### Pasal 32

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Kota Bekasi dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Status hasil pelaksanaan tindak lanjut diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

### Pasal 33

- (1) Sekretaris Daerah/Kepala Perangkat Daerah Kota Bekasi wajib menindaklanjuti hasil rekomendasi audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya APIP Kota Bekasi.
- (2) Rekomendasi hasil audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak laporan diterima oleh obyek yang direkomendasikan.
- (3) Sekretaris Daerah/Kepala Perangkat Daerah Kota Bekasi yang tidak melaksanakan kewajiban dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Tindak lanjut hasil audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya pemeriksaan khusus dilakukan pemantauan oleh APIP Kota Bekasi paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari.

- (5) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan pimpinan.
- (6) Tindak lanjut selain dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 34

- (1) APIP Kota Bekasi melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Kota Bekasi memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya dan pelimpahan Pengaduan

#### Pasal 35

- (1) Hasil audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya APIP Kota Bekasi apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP Kota Bekasi dapat menyerahkan hasil audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH obyek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya.
- (3) Jika dalam waktu tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP Kota Bekasi atas petunjuk tertulis dari Wali Kota dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil audit tujuan tertentu/pengawasan lainnya disampaikan kepada APH, APIP Kota Bekasi melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Koordinasi dilakukan dalam bentuk:
  - a. Pemberian informasi;
  - b. Verifikasi;
  - c. Pengumpulan data dan keterangan;
  - d. Pemaparan hasil pemeriksaan atas pengaduan; dan/atau
  - e. Bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 36

Bentuk dan hasil koordinasi bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 37

APIP Kota Bekasi pada saat menindaklanjuti penyelesaian pengaduan, tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 38

Ketentuan mengenai alur pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

### Pasal 39

- (1) Dalam melaksanakan dan Pengelolaan Pengaduan, Perangkat Daerah wajib menyediakan sarana prasarana pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Perangkat Daerah mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

## BAB VII PEMANTAUAN DAN EVALUASI

### Pasal 40

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah dan/atau BUMD.
- (2) Pejabat Penghubung Perangkat Daerah dan/atau BUMD melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD.

### Pasal 41

- (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 setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), meliputi:
  - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
  - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

## BAB VIII PELAPORAN

Pasal 42

Wali Kota melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kepada Gubernur.

Pasal 43

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan 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 lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

Pasal 44

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah secara berkala dalam 1 (satu) bulan sekali kepada Pembina melalui Pengarah.
- (2) Pejabat Penghubung Perangkat Daerah dan/atau BUMD melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah secara berkala dalam 1 (satu) bulan sekali kepada Penanggungjawab pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD.

BAB IX

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 45

Wali Kota Bekasi melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB X  
PENDANAAN

Pasal 46

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

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 47

Pada saat Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku, Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 555.10/Kep.451-Diskominfostandi/VIII/2020 tentang Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan dan petugas administrator pengelola layanan aspirasi pengaduan online rakyat sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional Kota Bekasi, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 48

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bekasi.

Ditetapkan di Bekasi  
pada tanggal 21 Oktober 2025

WALI KOTA BEKASI,

Ttd

TRI ADHIANTO TJAHYONO

Diundangkan di Bekasi  
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI,

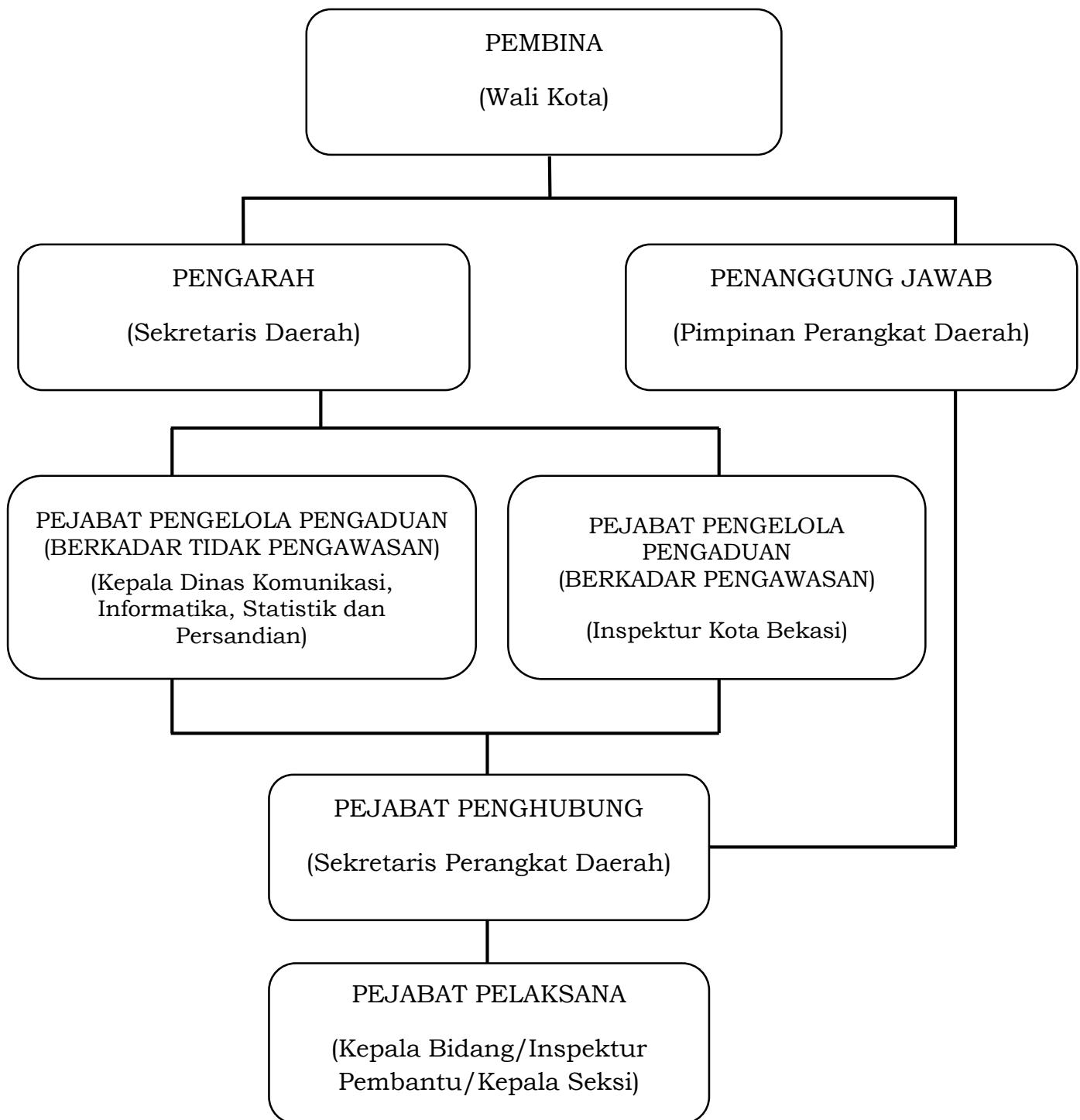
JUNAEDI

Paraf Hierarki	
Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	
Kepala Bagian Hukum	
Penyuluh Hukum Ahli Muda	

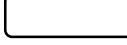
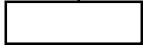
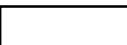
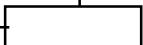
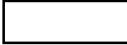
BERITA DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2025 NOMOR 24

LAMPIRAN  
PERATURAN WALI KOTA BEKASI  
NOMOR 24 TAHUN 2025 TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH DAERAH

A. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH DAERAH KOTA BEKASI



B. MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN TATA CARA INPUT PENGADUAN KE DALAM SP4N-LAPOR!

NO	Uraian Kegiatan	Masyarakat	Petugas	Ket
1	Masyarakat menyampaikan Pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan Pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam pasal 15.			
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, petugas melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual kedalam SP4N- LAPOR, dalam hal Pengaduan yang di sampaikan belum lengkap, petugas menginformasikan kepada pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.			
4	Petugas menginput judul Pengaduan, isi Pengaduan data masyarakat dan dokumen pendukung ke dalam SP4N -LAPOR! melalui menu form laporan manual.			
5	Petugas menginformasikan nomor <i>code tracking</i> hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada masyarakat.			

C. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

---

TELAAH STAF

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

---

Menindaklanjuti disposisi ..... atas surat pengaduan dari ....., bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut:

- I. Sumber Pengaduan.
- II. Materi Pengaduan.
- III. Analisa.
- IV. Kesimpulan.
- V. Saran.

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

## FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

### KOPS UNIT KERJA

---

#### BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini ....., tanggal ..... bulan ..... tahun ..... bertempat ..... telah dilaksanakan rapat koordinasi ...  
dan dihadiri .....

Hasil rapat koordinasi/verifikasi disepakati ha

1. .....

2. .....

3. dst.

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

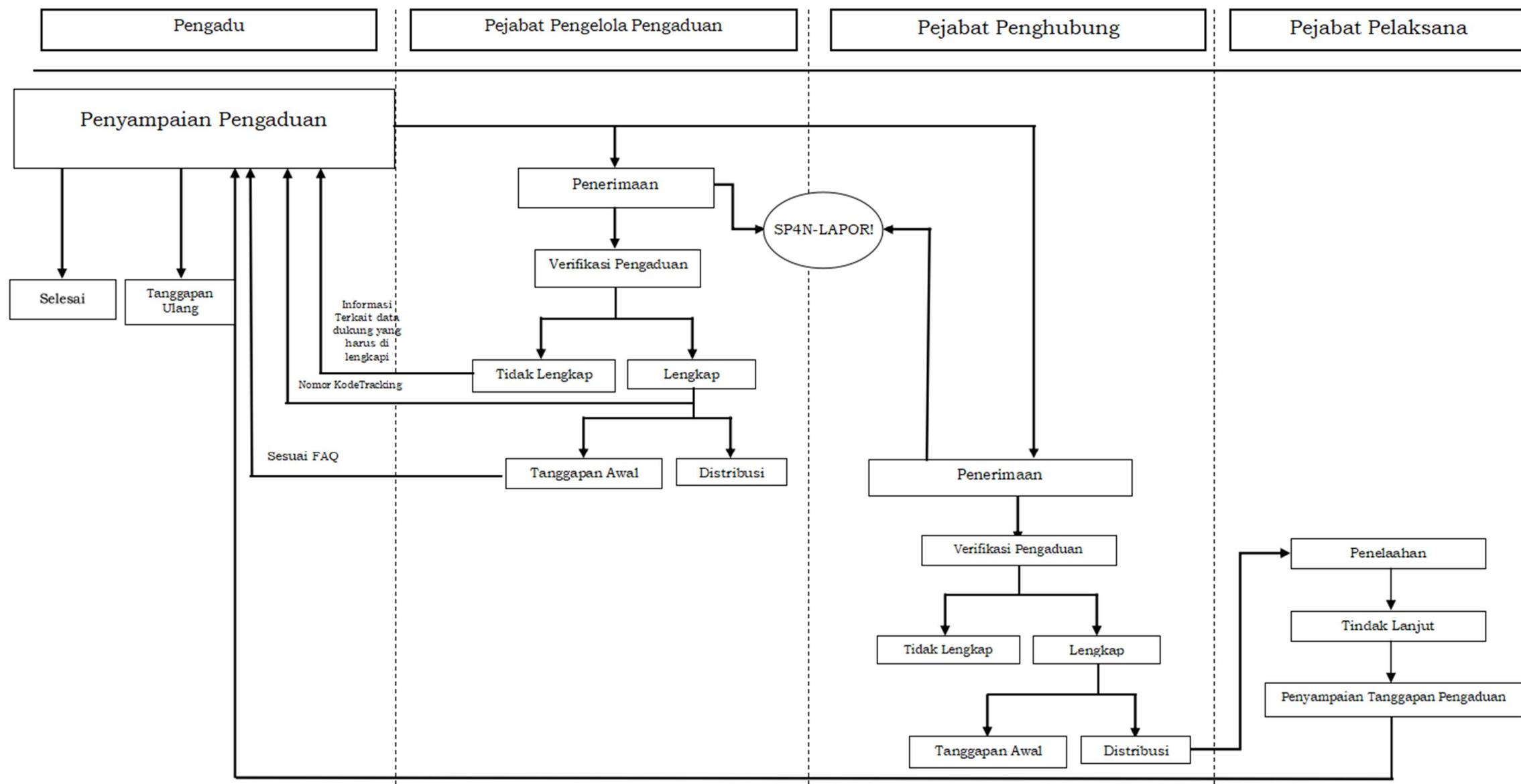
Tandatangan (Peserta  
Hadir)

1. .....

2. .....

3. dst.

D. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



E. MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

---

Nomor : Yth .....

Sifat : di .....

Lampiran :

Hal : .....

Menindaklanjuti Surat ..... , perihal  
.....

Berdasarkan Pasal ..... Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diatur bahwa .....

Sehubungan dengan hal terebut di atas, diminta Saudara agar menindaklanjuti pengaduan dimaksud, sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku dan menyampaikan hasil tindak lanjutnya kepada Wali Kota Bekasi cq. Inspektur Kota Bekasi, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

A.n Wali Kota Bekasi

.....

Inspektur Kota Bekasi

.....

.....

Tembusan :

Inspektur Daerah Provinsi Jawa Barat

F. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

KOPS 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.
  - e. Anggota Tim.
4. Narasumber.
5. Objek Klarifikasi.
6. Sumber Informasi.

B. MATERI PENGADUAN.

C. FAKTA DAN DATA.

BAB III ANALISIS

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

G. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS  
KOPS 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.
	e. Anggota Tim.
	4. Narasumber.
	5. Objek Pemeriksaan Khusus.
	6. Sumber Informasi.
	B. MATERI PENGADUAN.
	C. FAKTA DAN DATA.
BAB III	ANALISIS.
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN.
	A. KESIMPULAN.
	B. SARAN.

WALI KOTA BEKASI,

Ttd

TRI ADHIANTO TJAHYONO

Diundangkan di Bekasi  
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI,

JUNAEDI

BERITA DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2025 NOMOR 24