



BUPATI DONGGALA
PROVINSI SULAWESI TENGAH

RANCANGAN
PERATURAN BUPATI DONGGALA
NOMOR....TAHUN...

TENTANG

DONGGALA TANGGAP LAPORAN RAKYAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI DONGGALA,

- Menimbang : a. bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat dilaksanakan untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
- b. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam Pembangunan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Donggala, perlu melakukan pengelolaan pengaduan rakyat dengan menggunakan teknologi informasi;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 33 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang menyatakan Inspektorat Daerah merupakan unsur pengawas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah serta untuk meningkatkan partisipasi Masyarakat secara tertib dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan Masyarakat, perlu diatur dalam Peraturan Bupati;
- d. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Donggala Tanggap Laporan Rakyat;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, 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 6858);
3. Undang-Undang Nomor 124 Tahun 2024 tentang Kabupaten Donggala di Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 310, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7061);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG DONGGALA TANGGAP LAPORAN RAKYAT.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
2. Donggala Tanggap Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Dota Lara adalah program atau kebijakan pemerintah daerah mengenai sistem pengelolaan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik dan pengelolaan keuangan di Kabupaten Donggala.
3. Inspektorat Daerah, yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Donggala.
4. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Donggala.
5. Tim adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat dan/atau Inspektorat Pembantu Wilayah.
6. Pelapor adalah Masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan.
7. Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan 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.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR Pengawasan adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Daerah dan dikelola oleh Inspektorat.
10. Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disebut Tipikor adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
11. Mekanisme Pengaduan Tipikor, yang selanjutnya disebut *Whistle Blowing System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan Tipikor yang telah terjadi, sedang atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan Tipikor yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja.

12. Pemeriksaan adalah suatu proses sistemik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai kondisi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara kondisi dengan kriteria yang telah ditetapkan.
13. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait.
14. Daerah adalah Kabupaten Donggala.
15. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Donggala.
16. Bupati adalah Bupati Donggala.
17. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 2

Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Bupati ini meliputi :

- a. Tata cara dan penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. perlindungan terhadap Pelapor;
- c. Peran serta masyarakat;
- d. Evaluasi; dan
- e. pembiayaan.

BAB II TATA CARA DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu Tata cara

Pasal 3

- (1) Pengaduan masyarakat diajukan secara tertulis dan minimal memuat informasi mengenai :
 - a. nama dan alamat lengkap Pelapor;
 - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap Terlapor;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikelompokkan sebagai berikut :
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. penyimpangan/menghambat dalam pelayanan Masyarakat;
 - c. pelanggaran disiplin pegawai;
 - d. penyimpangan dalam pengelolaan anggaran;
 - e. dugaan Tipikor;
 - f. pelayanan publik;
 - g. korupsi, pungutan liar dan gratifikasi;
 - h. kepegawaian;
 - i. penanganan kehilangan barang/aset Daerah; dan
 - j. pelanggaran perundang-undangan

Pasal 4

- (1) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi :
 - a. Identitas Pelapor;
 - b. data Terlapor;

- c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bersifat Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan.
 - (3) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR.

Pasal 5

- (1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat, dilakukan dengan cara :
 - a. langsung; dan
 - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan Masyarakat cara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat disampaikan melalui tatap muka/lisan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir yang disediakan.
- (3) Pengaduan Masyarakat dengan cara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat maupun melalui aplikasi sebagaimana dimaksud Pasal 4 ayat (3) yang tersedia dilaman website www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-donggala dan media sosial lainnya yang dikelola Pemerintah Daerah.
- (4) Format formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua Penanganan Pengaduan masyarakat

Pasal 6

Penanganan Pengaduan masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

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

Pasal 7

- (1) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, dilaksanakan oleh staf administrasi yang ada di Inspektorat.
- (2) Pencatatan Pengaduan Masyarakat minimal memuat data, meliputi :
 - a. surat Pengaduan meliputi :
 - 1. nomor dan tanggal agenda;
 - 2. tanggal surat Pengaduan;
 - 3. Kategori; dan
 - 4. perihal;
 - b. identitas Pelapor; dan
 - c. identitas terlapor.

Pasal 8

Penelaahan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, meliputi :

- a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
- b. menghubungkan materi Pengaduan dengan Peraturan Perundang-undangan;
- c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi Pengaduan yang baru diterima; dan
- d. menetapkan hasil Penelaahan Pengaduan Masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

Pasal 9

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, meliputi :
 - a. penelaahan;
 - b. klarifikasi/konfirmasi; dan
 - c. pemeriksaan.
- (2) Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam bentuk saran, masukan, dan kritikan, diselesaikan oleh Perangkat Daerah terlapor sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Pasal 10

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan dilakukan Pemeriksaan oleh Inspektorat.
- (2) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Tim Internal Inspektorat terhadap pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung.
- (3) Penugasan kepada Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dituangkan dalam Surat Perintah Tugas Inspektur.

Pasal 11

- (1) Kegiatan Pemeriksaan oleh Inspektorat dilakukan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan pihak terkait, dan/atau bukti lainnya mengenai kebenaran materi Pengaduan.
- (2) Kegiatan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai standar Pemeriksaan.
- (3) Untuk pembuktian kebenaran dilaksanakan dengan langkah-langkah, meliputi :
 - a. telaahan lanjutan;
 - b. Konfirmasi; dan
 - c. Klarifikasi.
- (4) Dalam hal Pemeriksaan terindikasi pengenaan sanksi hukuman disiplin atau terjadi kerugian daerah dapat terlebih dahulu dilakukan paparan/ekspose dengan menghadirkan Kepala Perangkat Daerah/atasan langsung.
- (5) Dalam hal hasil Pemeriksaan berindikasi tindak pidana Pengaduan Masyarakat diteruskan kepada APH.

Pasal 12

- (1) Pelaporan Hasil Penanganan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d, dibuat dalam bentuk laporan berdasarkan hasil Pemeriksaan oleh Tim Internal Inspektorat.

- (2) Tim menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya masa Pemeriksaan.
- (3) Sebelum menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan, Tim Internal Inspektorat melakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat.
- (4) Laporan hasil Pemeriksaan akan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (5) Laporan hasil Pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik, kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati.

Pasal 13

- (1) Pemantauan tindak lanjut hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf e, dilakukan oleh Inspektorat dengan cara melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil Pemeriksaan yang dituangkan dalam rekomendasi.
- (2) Perangkat Daerah sebagai terlapor serta pihak terkait menindaklanjuti hasil Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sesuai rekomendasi.
- (3) Inspektur melaporankan hasil pemantauan tindak lanjut pemeriksaan kepada Bupati.
- (4) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut pemeriksaan didokumentasikan oleh Inspektorat untuk bahan pemutakhiran data tindak lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 14

- (1) Pengarsipan dokumen Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf f, diatur berdasarkan klarifikasi jenis masalah dan unit kerja terlapor serta urutan waktu Pengaduan.
- (2) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain seperti Masyarakat, lembaga swadaya Masyarakat dan media massa, informasi yang dapat diberikan terbatas hanya data statistik penanganannya, bukan substansi.

Pasal 15

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 diuraikan dalam Standar Operasional Prosedur.
- (2) Standar Operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB III PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Pasal 16

- (1) Pelapor yang melakukan Pengaduan Masyarakat, dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam hal Pengaduan Masyarakat yang disampaikan memenuhi ketentuan dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2).
- (3) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. menjaga kerahasiaan identitas Pelapor;
 - b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
 - c. meminta pelindungan kepada unit kerja yang berwenang; dan
 - d. memberikan pelindungan atas jaminan atas hak keperdataan.
- (4) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diberikan sejak diterimanya Pengaduan.

BAB IV PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 17

- (1) Masyarakat berperan aktif menyampaikan pengaduan, laporan, informasi, atau keluhan mengenai:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. penyimpangan/menghambat dalam pelayanan Masyarakat;
 - c. pelanggaran disiplin pegawai;
 - d. penyimpangan dalam pengelolaan anggaran;
 - e. dugaan Tipikor;
 - f. pelayanan publik;
 - g. korupsi, pungutan liar dan gratifikasi;
 - h. kepegawaian;
 - i. penanganan kehilangan barang/aset Daerah; dan
 - j. pelanggaran perundang-undangan.
- (2) Selain menyampaikan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), masyarakat juga dapat menyampaikan saran perbaikan kebijakan atau sistem kerja yang kurang efektif atau rawan disalahgunakan

BAB V EVALUASI

Pasal 18

- (1) Inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas laporan Masyarakat.
- (2) Evaluasi secara berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan.
- (3) Evaluasi pelaksanaan Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dalam bentuk survei kepuasan Masyarakat.

BAB VI PEMBIAYAAN

Pasal 19

Segala biaya yang timbul dalam pelaksanaan penanganan Pengaduan Masyarakat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Donggala
pada tanggal ...

BUPATI DONGGALA,

VERA ELENA LARUNI