



BUPATI TULANG BAWANG BARAT  
PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI TULANG BAWANG BARAT  
NOMOR 48 TAHUN 2022  
TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TULANG BAWANG BARAT,

- Menimbang : a. bahwa untuk menciptakan transparansi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme diperlukan peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah;
- b. bahwa peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah salah satunya dilakukan dengan cara penyampaian keluhan yang disampaikan dalam bentuk pengaduan dengan mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, masyarakat dapat menyampaikan laporan atau pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan penyelenggara pemerintahan kepada APIP dan/atau aparat penegak hukum;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Tulang Bawang Barat di Provinsi Lampung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
2. Undang. . .

2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tulang Bawang Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi daerah seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Bupati adalah Bupati Tulang Bawang Barat.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

6. Inspektorat . . .

6. Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat.
7. Inspektur adalah Kepala Inspektorat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat.
8. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh Aparat Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
9. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
10. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang terkait masalah teknik atau pelayanan masyarakat berwujud sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten.
11. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
12. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat.
13. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Inspektorat.
14. Terlapor adalah Aparatur Sipil Negara dan/atau Perangkat Desa yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
15. Pencatatan adalah pencatatan atas informasi dari dokumen aduan ke dalam buku agenda khusus yang dapat dilakukan secara manual atau menggunakan *whistleblowing system* internal.
16. Penelaahan adalah kegiatan penelitian atas dokumen dan/atau informasi yang diadakan agar dapat dirumuskan inti masalahnya dalam laporan hasil penelaahan, guna penanganan lebih lanjut.
17. Penyaluran adalah kegiatan untuk menyalurkan Pengaduan Masyarakat guna diteruskan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan sesuai kewenangannya.

18. Tindak . . .

18. Tindak Lanjut adalah kegiatan aksi yang harus dilakukan oleh pimpinan atau pejabat pada unit kerja yang berwenang atas rekomendasi hasil penelaahan dari pengaduan yang disampaikan.
19. Pemantauan Tindak Lanjut adalah aktivitas penanganan secara langsung atau tidak langsung yang meliputi kegiatan pengumpulan data/informasi, klarifikasi/konfirmasi dan koordinasi atas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.
20. Pelaporan adalah penyampaian hasil dari pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat yang disusun dalam bentuk laporan kepada pihak yang berwenang.
21. Pengarsipan adalah penataan dokumen atas laporan pengaduan, Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dan dokumen pendukung lainnya yang terkait.
22. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapat penegasan mengenai keberadaan terlapor maupun mengenai masalah yang dilaporkan.
23. Klarifikasi adalah kegiatan untuk mendapatkan penjelasan mengenai permasalahan yang sebenarnya dari sumber pengaduan dan/atau yang diadukan.

## BAB II

### RUANG LINGKUP PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 2

Ruang Lingkup Pengaduan Masyarakat meliputi:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. pelayanan kepada masyarakat;
- c. korupsi, gratifikasi, dan pungutan liar;
- d. kepegawaian; dan
- e. tata laksana/regulasi.

#### Pasal 3

Pengaduan Masyarakat dapat dikelompokkan dalam:

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

## BAB III

### TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 4

Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan:

- a. secara langsung; atau
- b. secara tertulis/surat/surat elektronik.

Pasal 5 . . .

#### Pasal 5

Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b disampaikan kepada Bupati Tulang Bawang Barat up. Inspektur dengan alamat Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Jalan Raden Intan II Kompleks SMKN 1 Tulang Bawang Tengah Pulung Kencana dan melalui media elektronik email [inspektorat\\_tbb@yahoo.com](mailto:inspektorat_tbb@yahoo.com) serta *WhatsApp* dengan nomor 082279396444.

#### BAB IV

#### PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 6

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan oleh Inspektorat.

#### Pasal 7

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi:

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

#### Pasal 8

Pencatatan sebagaimana pada Pasal 7 huruf a dilakukan sebagai berikut:

- a. Proses Pencatatan Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Inspektorat, meliputi:
  1. Data surat pengaduan: nomor dan tanggal, dan perihal;
  2. Identitas Pelapor: nama, alamat, pekerjaan;
  3. Identitas terlapor: nama, alamat, jabatan/tugas dan tanggung jawab, unit kerja terlapor;
  4. Materi pengaduan dan/atau bukti pendukung pengaduan; dan
  5. Lokasi kasus.
- b. Proses Pencatatan terhadap surat Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Perangkat Daerah lain dilaksanakan sesuai dengan tata cara penatausahaan persuratan yang berlaku.

#### Pasal 9

(1) Penelaahan sebagaimana dimaksud Pasal 7 huruf b meliputi:

- a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
- b. menganalisa materi pengaduan dengan peraturan yang berlaku;

c. meneliti . . .

- c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan pengaduan;
  - d. menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
  - e. menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e meliputi:
- a. Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan yang:
    - 1. berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau Negara/Daerah dengan substansi pengaduan logis dan memadai, identitas pelaporinya jelas, serta didukung dengan bukti-bukti dapat direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi; dan
    - 2. substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, dapat direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi.
  - b. Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan yang memerlukan Tindak Lanjut dapat direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur oleh Perangkat Daerah yang bersangkutan;
  - c. Pengaduan Masyarakat yang substansinya tidak logis berupa keinginan Pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut;
  - d. Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Inspektorat disampaikan kepada lembaga/instansi atau Perangkat Daerah terkait; dan
  - e. Pengaduan yang tidak mencantumkan secara jelas nama dan alamat pengirimnya atau setelah dilakukan penelaahan nama dan alamat pengirim tidak jelas maka penanganannya tidak ditindaklanjuti.

#### Pasal 10

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c merupakan penyampaian pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan atau instansi lain.
- (2) Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan yang direkomendasikan untuk dilakukan audit dan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a dilakukan audit dan klarifikasi oleh Inspektorat.

(3) Pengaduan . . .

- (3) Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b disampaikan kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan.
- (4) Pengaduan Masyarakat yang substansinya tidak logis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf c diberitahukan kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan.
- (5) Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan wewenang Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf d disampaikan kepada lembaga/instansi atau Perangkat Daerah yang berwenang untuk menangani.

#### Pasal 11

- (1) Tindak Lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.
- (2) Tindak Lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Tindak Lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

#### Pasal 12

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf e merupakan hasil dari Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, yang disusun dalam bentuk laporan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara yang sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bupati.
- (4) Dalam penyusunan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait.

#### Pasal 13

- (1) Laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, dalam bentuk tertulis yang memuat:

a. sumber . . .

- a. sumber pengaduan;
  - b. materi pengaduan;
  - c. fakta yang ditemukan;
  - d. analisis;
  - e. kesimpulan; dan
  - f. saran.
- (2) Sistematis laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 14

- (1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf f merupakan penataan dokumen laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.
- (2) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada jenis masalah, Perangkat Daerah terlapor, dan waktu pengaduan.

### BAB V

#### PEMANTAUAN DAN STATUS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 15

- (1) Pemantauan penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektorat.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:
  - a. langsung; atau
  - b. tidak langsung.

#### Pasal 16

- (1) Pemantauan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
  - a. pemutakhiran data;
  - b. rapat koordinasi; dan/atau
  - c. monitoring ke Perangkat Daerah atau unit kerja yang mendapat pengaduan.
- (2) Pemantauan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
  - a. komunikasi elektronik; dan/atau
  - b. surat-menyurat.

#### Pasal 17

- (1) Status penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri atas:
  - a. Status dalam proses, apabila permasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan; dan

b. status . . .

- b. status selesai, apabila permasalahan yang diadukan telah selesai ditangani dibuktikan dengan laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Status penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan disampaikan kepada Pelapor.
- (3) Status penanganan Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Pelapor setelah mendapatkan laporan penanganan dari Perangkat Daerah yang bersangkutan.
- (4) Status penanganan Pengaduan Masyarakat yang berdasarkan hasil penelaahan dikategorikan substansinya tidak logis dan atau penanganannya bukan kewenangan Pemerintah Daerah ditetapkan oleh Inspektorat dinyatakan dengan status selesai.

## BAB VI

### PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR DAN TERLAPOR

#### Pasal 18

Selama proses Pengaduan Masyarakat, Pelapor maupun Terlapor wajib diberikan perlindungan hukum dan perlakuan wajar.

#### Pasal 19

Pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh ASN selama proses pembuktian pengaduan masyarakat tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 20

- (1) Pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh ASN yang pengaduannya belum ditangani oleh Aparat Penegak Hukum, Pelapor diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas Pelapor.
- (2) Dalam hal pengaduan sudah ditangani Aparat Penegak Hukum dan Pelapor dijadikan saksi, Pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan saksi dan korban.

#### Pasal 21

Bupati atau pejabat yang berwenang atau Pemeriksa wajib:

- a. memperlakukan Terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat; dan
- b. memberikan . . .

- b. memberikan perlindungan kepada Terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

## BAB VII

### TIM KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 22

- (1) Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat, selain dilakukan oleh Inspektorat, Bupati dapat membentuk Tim Koordinasi.
- (2) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. Bupati/wakil bupati sebagai pengarah;
  - b. Sekretaris Daerah sebagai penanggung jawab;
  - c. Asisten yang membidangi urusan hukum dan pemerintahan sebagai wakil penanggung jawab;
  - d. Inspektur sebagai ketua;
  - e. Sekretaris Inspektorat sebagai sekretaris;
  - f. Inspektur pembantu yang membidangi sebagai koordinator; dan
  - g. Pejabat/APIP sebagai anggota.
- (3) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas :
  - a. mengkoordinasikan dugaan laporan pengaduan masyarakat kepada pihak terkait agar tidak terjadi tumpang tindih pemeriksaan;
  - b. merumuskan permasalahan yang diadukan;
  - c. mengkaji materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - d. meneliti dan memeriksa dokumen dan/atau informasi yang ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan; dan
  - e. menetapkan hasil penelaahan.
- (4) Untuk membantu kelancaran pelaksanaan penanganan Pengaduan Masyarakat, Tim Koordinasi dibantu Sekretariat Tim dari Inspektorat.
- (5) Tim Koordinasi dan Sekretariat Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (4) ditetapkan dengan keputusan Bupati.

## BAB VIII

### PENDANAAN

#### Pasal 23

Pendanaan pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Panaragan  
pada tanggal 20 Oktober 2022

Pj. BUPATI TULANG BAWANG BARAT,

dto.

ZAIDIRINA

Diundangkan di Panaragan  
pada tanggal 20 Oktober 2022

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT,

dto.

NOVRIWAN JAYA

BERITA DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT TAHUN 2022  
NOMOR 48

Salinan sesuai dengan aslinya

KAPALAK BAGIAN HUKUM,



BUDI SUGYANTO, S.H., M.H.

NIP 197805222010011009