



PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI LAMPUNG UTARA

NOMOR 5 TAHUN 2025

TENTANG

**PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI NOMOR 68 TAHUN 2023
TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LAMPUNG UTARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah di Kabupaten Lampung Utara telah ditetapkan Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Utara, namun dalam pelaksanaannya perlu dilakukan penyesuaian-penyesuaian terhadap dinamika sosial yang berkembang di masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a tersebut diatas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);

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 36 Tahun 2024 tentang kabupaten Lampung Utara di Provinsi Lampung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6957);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
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 Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Utara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Utara Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Utara Nomor 125);
12. Peraturan Bupati Lampung Utara Nomor 50 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Kegiatan Keinvestigasian di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Lampung Utara (Berita Daerah Kabupaten Lampung Utara Tahun 2022 Nomor 50);
13. Peraturan Bupati Lampung Utara Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Utara (Berita Daerah Kabupaten Lampung Utara Tahun 2023 Nomor 18), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Lampung Utara Nomor 15 Tahun 2024 (Berita Daerah Kabupaten Lampung Utara Tahun 2024 Nomor 15).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI NOMOR 68 TAHUN 2023 TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Utara (Berita Daerah Kabupaten Lampung Utara Tahun 2023 Nomor 68) diubah sebagai berikut :

1. Ketentuan angka 1 dan angka 23 Pasal 1 diubah, angka 13 dihapus, dan setelah angka 25 ditambahkan 1 (satu) angka yakni angka 26, sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
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 tonomi 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 Lampung Utara.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Inspektorat adalah merupakan unsur pengawasan penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara.
7. Inspektur adalah Kepala Inspektorat Kabupaten Lampung Utara.
8. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Sipil Negara berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan pengaduan yang bersifat membangun.
9. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
10. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi Pemerintah.

11. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Inspektorat Jenderal Kementerian, Unit Pengawasan Lembaga Pemerintah non Pemerintah, Inspektorat Daerah Provinsi dan Inspektorat Daerah Kabupaten.
12. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Inspektorat Kabupaten Lampung Utara
13. Dihapus.
14. Pencatatan adalah pencatatan atas informasi dari dokumen aduan ke dalam buku agenda khusus yang dapat dilakukan secara manual atau menggunakan *whistleblowing system* internal.
15. Penelaahan adalah kegiatan penelitian atas dokumen dan/atau informasi yang diadukan agar dapat dirumuskan inti masalahnya dalam laporan hasil penelaahan, guna penanganan lebih lanjut.
16. Penyaluran adalah kegiatan untuk menyalurkan pengaduan masyarakat guna diteruskan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan sesuai kewenangannya.
17. 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.
18. Pemantauan tindak Lanjut adalah aktivitas penanganan secara langsung atau tidak yang meliputi kegiatan pengumpulan data/informasi, klarifikasi/konfirmasi dan koordinasi atas tindak lanjut pengaduan Masyarakat.
19. Pelaporan adalah penyampaian hasil dari pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat yang disusun dalam bentuk laporan kepada pihak yang berwenang.
20. Pengarsipan adalah penataan dokumen atas laporan pengaduan, Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dan dokumen pendukung lainnya yang terkait.
21. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapat penegasan mengenai keberadaan terlapor maupun mengenai masalah yang dilaporkan.
22. Klarifikasi adalah kegiatan untuk mendapatkan penjelasan mengenai permasalahan yang sebenarnya dari sumber pengaduan dan/atau yang diadukan.

23. Tim pemeriksa adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah dan/atau Pemeriksa Inspektorat kabupaten Lampung Utara, yang dibentuk oleh Inspektur Daerah untuk menangani kasus pelanggaran yang bersifat temporer (sewaktu-waktu).
 24. Audit dengan tujuan tertentu adalah proses mengumpulkan dan menganalisis bukti secara sistematis yang bertujuan memberikan jawaban atas laporan dugaan penyimpangan dari laporan regular, laporan masyarakat atau permintaan pimpinan Kementerian atau Lembaga Negara Non Kementerian, atau disingkat K/L.
 25. Audit investigatif adalah proses mencari, menemukan, mengumpulkan, dan menganalisis serta mengevaluasi bukti-bukti secara sistematis oleh pihak yang kompeten dan independen untuk mengungkapkan fakta atau kejadian yang sebenarnya tentang indikasi tindak pidana korupsi dan/atau tujuan spesifik lainnya sesuai peraturan yang berlaku.
 26. Hari adalah Hari kerja.
2. Ketentuan Pasal 5 ditambahkan 1 (satu) huruf yakni huruf g, sehingga Pasal 5 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 5

Pengaduan masyarakat bersumber dari :

- a. badan/lembaga/instansi pemerintah;
 - b. badan hukum;
 - c. partai politik;
 - d. organisasi masyarakat;
 - e. media masa;
 - f. perorangan; dan
 - g. pelimpahan instansi Pemerintahan Daerah.
3. Ketentuan Pasal 6 ayat (3) huruf a diubah, sehingga Pasal 6 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 6

- (1) Materi pengaduan mengungkapkan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan dan berisi informasi serta memenuhi unsur 5W+2H, antara lain :

- a. *What* (Apa-Jenis Penyimpangan dan Dampaknya), yakni informasi yang ingin diperoleh adalah substansi penyimpangan yang diadukan. Informasi ini berguna dalam hipotesis awal untuk mengungkapkan jenis-jenis penyimpangan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta dampak adanya penyimpangan;
- b. *Who* (Siapa-Pihak-Pihak yang Terkait), yakni informasi ini berkaitan dengan substansi siapa yang melakukan penyimpangan atau kemungkinan siapa saja yang dapat diduga melakukan penyimpangan, dan pihak-pihak yang terkait yang perlu dimintakan keterangan /penjelasan;
- c. *Where* (Dimana-Tempat Terjadinya Penyimpangan), yakni Informasi ini berkaitan dengan tempat dimana terjadinya penyimpangan khususnya institusi/ unit kerja tempat terjadinya penyimpangan. Informasi ini sangat berguna dalam menetapkan ruang lingkup penugasan bidang investigasi serta. membantu dalam menentukan locus (tempat dimana penyimpangan tersebut terjadi);
- d. *When* (Kapan-Waktu Terjadinya Penyimpangan), yakni Informasi ini berkaitan dengan kapan penyimpangan ini terjadi yang akan mempengaruhi penetapan ruang lingkup penugasan investigasi. Penentuan tempus (saat/waktu terjadinya penyimpangan) membantu pemahaman APIP atas peraturan perundang-undangan yang berlaku saat terjadinya penyimpangan, sehingga dalam mengungkapkan fakta dan proses kejadian serta. pengumpulan bukti dapat diselaraskan dengan kriteria yang berlaku;
- e. *Why* (Mengapa-Penyebab Terjadinya Penyimpangan), yakni Informasi yang ingin diperoleh adalah mengapa seseorang melakukan penyimpangan. Hal ini berkaitan dengan motivasi seseorang melakukan penyimpangan yang akan dapat mengarah kepada pembuktian unsur niat (*intent*);

- f. *How* (Bagaimana-Modus Penyimpangan), yakni Informasi ini berkaitan dengan bagaimana penyimpangan tersebut terjadi yang akan membantu dalam menyusun modus operandi penyimpangan tersebut serta meyakini penyembunyian (*concealment*), dan pengonversian (*conversion*) hasil penyimpangan; dan
 - g. *How Much* (Berapa Banyak), yakni Informasi ini berkaitan dengan berapa banyak dampak keuangan yang ditimbulkan akibat penyimpangan.
- (2) Untuk menguji kecukupan informasi atas materi/informasi pengaduan, dapat diperoleh dari sumber informasi lainnya, diluar informasi yang tersaji dalam Surat Pengaduan Masyarakat.
 - (3) Kriteria suatu pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigatif adalah :
 - a. telah memenuhi kecukupan informasi 5w + 2h atau terdapat keyakinan yang cukup berdasarkan pertimbangan profesional Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah dan/atau Pemeriksa di Inspektorat kabupaten Lampung Utara bahwa laporan/pengaduan masyarakat layak ditindaklanjuti minimal informasi harus memenuhi kriteria 3w (*what, where, when*);
 - b. terdapat data empiris kasus sejenis dan/atau berdasarkan informasi lain yang mendukung laporan/pengaduan masyarakat tersebut yang mendukung pertimbangan profesional/pendapat penelaah berdasarkan hasil penelitian awal; dan
 - c. obyek pengaduan tidak termasuk dalam proyek strategis nasional.
 - (4) Penelaahan pengaduan masyarakat dilakukan dengan penelitian awal terhadap materi pengaduan masyarakat untuk mendukung pertimbangan profesional atas informasi pengaduan masyarakat yang memenuhi kriteria 3W (*what, where, when*).

4. Ketentuan Pasal 9 diubah, sehingga Pasal 9 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 9

- (1) Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
 - (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka, baik kepada penyelenggara pengaduan maupun melalui petugas pengelola pengaduan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir pengaduan.
 - (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dengan cara :
 - a. tertulis melalui surat resmi;
 - b. melalui *website* layanan pengaduan masyarakat Inspektorat Kabupaten Lampung Utara.
5. Ketentuan Pasal 16 ayat (2) dan ayat (3) diubah, dan setelah ayat (4) ditambahkan 4 (empat) ayat yakni ayat (5), ayat (6), ayat (7) dan ayat (8), sehingga Pasal 16 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 16

- (1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 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) dilakukan oleh tim yang terdiri dari Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan terlapor Daerah dan/atau Pemeriksa Inspektorat kabupaten Lampung Utara yang bertugas di Inspektorat dan/atau Inspektur Pembantu Khusus.
- (3) Penugasan kepada Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam Surat Tugas Inspektur atau Sekretaris Inspektorat atas nama Inspektur.

(4) Penugasan audit dengan tujuan tertentu/audit investigatif atas informasi laporan/pengaduan tidak dapat dilakukan apabila dijumpai salah satu kondisi berikut :

- a. informasi laporan/pengaduan yang sama sedang dalam atau telah dilakukan audit investigatif oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) atau Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) lainnya Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Inspektorat Jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah non kementerian, Inspektorat Daerah Provinsi; dan
- b. informasi laporan/pengaduan yang sama dan sedang dalam atau telah dilakukan penyelidikan/penyidikan oleh Instansi Penyidik, yaitu Kejaksaan, Kepolisian dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

(5) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi :

- a. Aparatur Sipil Negara Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota kecuali sekretaris daerah kabupaten/kota dan inspektur daerah kabupaten/kota
- b. kepala desa; dan
- c. Perangkat desa.

(6) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (5) merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindaklanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab non aparatur sipil negara.

(7) Dalam hal APIP Pemerintah Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (5), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

(8) APIP Pemerintah Daerah pada saat menindaklanjuti penyelesaian pengaduan, tidak dapat ditangkap, ditahan, dinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

6. Ketentuan mengenai sistematika laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum pada Lampiran Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat diubah, sehingga menjadi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal II

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Lampung Utara.

Ditetapkan di Kotabumi
pada tanggal 31 Januari 2025

Pj. BUPATI LAMPUNG UTARA,


ASWARODI

Diundangkan di Kotabumi
pada tanggal 31 Januari 2025

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG UTARA,**


LEKOK

BERITA DAERAH KABUPATEN LAMPUNG UTARA TAHUN 2025 NOMOR 5

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI LAMPUNG UTARA
NOMOR 5 TAHUN 2025
TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI
NOMOR 68 TAHUN 2023 TENTANG PEDOMAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Sistematika laporan hasil pemeriksaan penanganan pengaduan masyarakat pada BAB II, 1. UMUM huruf E diubah dan penambahan format formulir pengaduan masyarakat, sebagai berikut :

A. SISTEMATIKA LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN

BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN

1. UMUM

A. DASAR PEMERIKSAAN

B. WAKTU PEMERIKSAAN

C. SUSUNAN TIM PEMERIKSA

D. NARA SUMBER

E. OBJEK DAN RUANG LINGKUP PEMERIKSAAN

2. SUMBER PENGADUAN

3. MATERI PENGADUAN

4. FAKTA YANG DITEMUKAN

5. ANALISIS

BAB III : KESIMPULAN

BAB IV : SARAN/REKOMENDASI

BAB V : PENUTUP

Kotabumi,

Tim Pemeriksa :

1. Ketua Tim

2. Anggota

3. Anggota

4. Anggota

**Pengendali Teknis/
Supervisor,**

(_____)

Penanggung jawab,

(_____)

Wakil Penanggung jawab,

(_____)

**Mengetahui,
Inspektur**

(_____)

B. FORMAT FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN LAMPUNG UTARA
Jalan Soekarno Hatta Nomor 34 Kotabumi

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

Nama pelapor :
(tulis dengan jelas dan lengkap)

Jenis Kelamin :

Usia :

Nomor KTP :
(dilampirkan KTP)

Alamat Lengkap :
.....

No. Telepon/ Hp :

E - mail :

Identitas Terlapor :
(sebutkan dengan jelas nama/Perangkat Daerah)

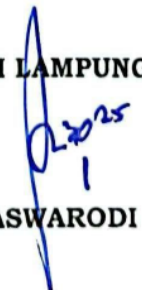
Subyek Pelaporan :
(jelaskan dengan rinci disertakan dengan bukti lengkap)

Materi yang dilaporkan :
(jelaskan dengan rinci disertakan dengan bukti lengkap)

.....
Pelapor,

(_____)

Pj. BUPATI LAMPUNG UTARA,


ASWARODI