



BUPATI MANGGARAI BARAT
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
PERATURAN BUPATI MANGGARAI BARAT
NOMOR 48 TAHUN 2025

TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MANGGARAI BARAT

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan pemerintahan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme menuju wilayah bebas korupsi di Kabupaten Manggarai Barat perlu peran masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
 - b. bahwa untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan serta adanya jaminan mutu hasil pengawasan, perlu mengatur pedoman pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. bahwa Peraturan Bupati Manggarai Barat Nomor 101 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan sehingga perlu pengaturan yang baru;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang pedoman pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2003, tentang Pembentukan Kabupaten Manggarai Barat di Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003, Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4271);
 3. 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);
 4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
 5. 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602).
 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 7. 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 diubah beberapa kali 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 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) 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 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
9. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897)
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
13. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
14. 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);
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250)
 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara 2023 Nomor 499)
 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi pemerintah
 18. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Barat (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 167) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Barat (Berita Daerah Kabupaten Manggarai Barat Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 221).
 19. Peraturan Bupati Nomor 74 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Manggarai Barat;

20. Peraturan Bupati Nomor 47 tahun 2022 tentang Penjabaran
Tugas Pokok, Fungsi dan tata Kerja Inspektorat Daerah
Kabupaten Manggarai Barat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI MANGGARAI BARAT TENTANG PEDOMAN
PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI BARAT.

BAB I KETENTUAN UMUM Bagian Kesatu Pengertian Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Manggarai Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat;
3. Bupati adalah Bupati Manggarai Barat.
4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Manggarai Barat.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Manggarai Barat.
6. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Manggarai Barat yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan intern (Audit Intern) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.
7. Inspektorat Daerah Kabupaten Manggarai Barat selanjutnya disebut Inspektorat adalah Aparat Pengawas Internal Pemerintah;
8. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Manggarai Barat.
9. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disebut APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Manggarai Barat dan Kepolisian Resor Manggarai Barat.
10. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
11. 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.

12. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
13. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dan perangkat desa.
14. 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.
15. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
16. Pelanggaran adalah tindakan atau perbuatan yang melanggar hukum, aturan, atau kewajiban yang telah ditetapkan.
17. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.
18. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
19. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di lingkungan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat 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. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
22. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

23. *Whistleblower* adalah Pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat atau Masyarakat yang melaporkan tindakan atau perbuatan yang terindikasi merupakan perilaku melawan hukum, perbuatan tidak etis/tidak semestinya, pelanggaran terhadap kebijakan dan/atau peraturan.
24. Sistem pengaduan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) adalah sistem pengaduan secara elektronik yang mengelola atau mengatur tata cara pengaduan/penyingkapan mengenai suatu perilaku melawan hukum, perbuatan tidak etis/tidak semestinya, pelanggaran terhadap kebijakan dan/atau peraturan, dengan tujuan untuk mengoptimalkan peran serta para *stakeholder* dan pihak lainnya/Masyarakat luas dalam mengungkapkan pelanggaran yang terjadi di lingkungan Pemerintah Daerah.

Bagian Kedua
Prinsip Dan Tujuan
Pasal 2

- (1) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Prinsip penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
- a. kepastian hukum, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
 - b. obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
 - c. efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga waktu dan biaya;
 - d. akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
 - e. kerahasiaan, bahwa penanganan pengaduan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; *f*

- f. transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. cepat, bahwa penanganan pengaduan masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan yang berlaku; dan
- h. tidak diskriminatif, bahwa pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindak lanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Tujuan penyusunan Peraturan Bupati ini adalah sebagai berikut :

- a. menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku;
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. meningkatkan koordinasi antar lembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat; dan
- d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh penyelenggara Negara atau ASN.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini terdiri atas :

- a. Kelembagaan Pengelola Pengaduan;
- b. Cara penyampaian Pengaduan, Jenis dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
- c. Tata Caca Penanganan Pengaduan
- d. Hak dan Kewajiban;
- e. Perlindungan Pengadu;
- f. Pelaporan;
- g. Monitoring dan Evaluasi;
- h. Pembinaan dan Pengawasan.

BAB II
KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat terdiri atas:
- a. Pembina;
 - b. Pengarah;
 - c. Penanggung Jawab;
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan; dan
 - e. Pejabat penghubung.
 - f. Pejabat pelaksana
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai susunan keanggotaan dan uraian tugas kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB III
CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME PENGELOLAAN
PENGADUAN

Bagian Kesatu

Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 6

- (1) Pengaduan dapat disampaikan dengan cara :
- a. Pengaduan langsung; dan/atau
 - b. Pengaduan tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) huruf a, disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan yang ada di masing-masing loket Pengaduan Unit Kerja Perangkat Daerah.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) huruf b, disampaikan melalui media resmi Pemerintah Daerah yaitu:
- a. Surat;
 - b. Media sosial;
 - c. Surat elektronik/ *e-mail*;
 - d. *Call center*;
 - e. *Short message service*/ pesan singkat elektronik;
 - f. *website*;
 - g. SP4N-LAPOR! 

- h. *Whistleblowing system*;
- i. Aplikasi pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!

Pasal 7

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 paling sedikit memuat informasi sebagai berikut:
 - a. identitas Pengadu;
 - b. substansi Pengaduan, pihak yang terlibat, Waktu, tempat dan kronologi kejadian; dan
 - c. bukti pendukung apabila tersedia.
- (2) Identitas Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf a paling sedikit memuat:
 - a. Nama;
 - b. Alamat;
 - c. Nomor telepon; dan/atau
 - d. Alamat surat elektronik/*email*
- (3) Dalam hal Pengadu tidak berkenan identitasnya di cantumkan, maka dapat melakukan pengaduan dengan cara *Anonim*.
- (4) Substansi Pengaduan, pihak yang terlibat, waktu, tempat, dan kronologi kejadian sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b memuat:
 - a. Indikasi kejadian/pelanggaran yang diketahui (*What*);
Informasi ini berguna dalam hipotesis awal untuk mengungkapkan jenis pelanggaran.
 - b. Mengapa kejadian/pelanggaran tersebut dilakukan (*Why*);
Informasi ini berkaitan dengan penyebab terjadinya pelanggaran, motivasi pelanggaran tersebut dilakukan yang akan mengarah kepada pembuktian unsur niat.
 - c. Bagaimana kejadian/pelanggaran tersebut dilakukan (*How*);
Informasi ini membantu dalam penyusunan modus operandi pelanggaran tersebut serta meyakini penyembunyian dan pengkonversian hasil pelanggaran; dan
 - d. Berapa banyak potensi kerugian negara/daerah atas dugaan pelanggaran tersebut terjadi (*How Much*).
 - e. Pihak-pihak yang terlibat (*Who*);
Informasi yang berkaitan dengan siapa yang melakukan pelanggaran atau kemungkinan siapa saja yang dapat diduga melakukan pelanggaran dan pihak-pihak terkait yang perlu diminta keterangan/penjelasan. *h*

f. Waktu kejadian/pelanggaran tersebut terjadi (*When*);

Informasi ini berguna dalam penetapan ruang lingkup penugasan pemeriksaan terkait pengungkapan fakta dan proses kejadian serta pengumpulan bukti dapat diselaraskan dengan kriteria yang berlaku.

g. Tempat kejadian/pelanggaran tersebut terjadi (*Where*);

Informasi ini berguna dalam menetapkan ruang lingkup penugasan pemeriksaan serta membantu dalam menentukan tempat Dimana pelanggaran tersebut terjadi.

(5) Pengadu mendapat bukti tanda terima atas penyampaian Pengaduan

Pasal 8

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 7, dapat bersumber dari:

- a. Perseorangan
- b. Kelompok Masyarakat
- c. Badan hukum

(2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintahan Daerah dan/atau Aparat Penegak Hukum (APH).

Pasal 9

(1) Perangkat Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan

(2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) berupa pernyataan tertulis oleh Pegawai di lingkungan Perangkat Daerah 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 kepada Masyarakat.

Bagian Kedua

Jenis Pengaduan

Pasal 10

(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 administratif;
 - c. Korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
 - d. Pelanggaran disiplin Pegawai.

Bagian Ketiga Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 11

Mekanisme pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Manggarai Barat terdiri dari:

- a. Penerimaan;
- b. Verifikasi;
- c. Tanggapan awal;
- d. Distribusi; dan
- e. Tindak lanjut.

Bagian Kesatu Penerimaan

Pasal 12

- (1) Penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan 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.

Paragraf Kedua

Verifikasi

Pasal 13

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan di catat sebagaimana dimaksud pada Pasal 12 dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b oleh Petugas Pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Manggarai Barat.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), meliputi: 

- a. Meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7;
- b. Melakukan konfirmasi atas informasi;
- c. Mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan; dan
- d. Memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.

Paragraf Keempat

Tanggapan Awal

Pasal 14

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 huruf c.
- (2) Penyampaian tanggapan awal disampaikan paling lama 14 (empat belas) hari sejak dilakukan verifikasi.
- (3) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan analisis jenis Pengaduan untuk disampaikan kepada Pejabat penghubung.
- (4) Pejabat penghubung menetapkan jenis Pengaduan untuk dilakukan distribusi.

Paragraf Kelima

Distribusi

Pasal 15

- (1) Pejabat penghubung melakukan distribusi Pengaduan berdasarkan jenis Pengaduan;
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan, di distribusikan kepada Perangkat Daerah atau pejabat terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya;
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan, di distribusikan kepada APIP pada Inspektorat Daerah Kabupaten Manggarai Barat untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya;

Paragraf Keenam

Tindak Lanjut

Pasal 16

Tindak lanjut atas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 huruf e, dilakukan berdasarkan:

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

Pasal 17

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada Pasal 16 huruf a, dilakukan oleh pejabat pelaksana pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Bentuk tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan meliputi:
 - a. Menentukan dan melaksanakan Langkah-langkah penanganan Pengaduan;
 - b. Berkoordinasi dengan Perangkat Daerah Terkait;
 - c. Penyampaian hasil tindak lanjut kepada Pengadu ; dan
 - d. Melaporkan pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan kepada penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan dengan tembusan Pejabat Penghubung.
- (3) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan oleh Perangkat Daerah dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak Pengaduan di distribusikan.
- (4) Apabila dalam batas waktu tersebut, Perangkat Daerah tidak menindaklanjuti, maka Pejabat Penghubung dapat mendisposisikan pengaduan tersebut kepada Bupati.

Pasal 18

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada Pasal 16 huruf b, dilakukan oleh APIP pada Inspektorat Daerah Kabupaten Manggarai Barat sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan wajib dilakukan dengan tata cara penanganan aduan untuk menentukan proses berikutnya.
- (3) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan oleh APIP dilakukan paling lama 60 (tiga puluh) hari sejak Pengaduan di distribusikan

BAB IV

TATA CARA PENANGANAN

PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN

Pasal 19

Tata cara penanganan Pengaduan berkadar pengawasan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Penelaahan Pengaduan
- b. Penanganan Pengaduan
- c. Pelaporan hasil penanganan Pengaduan
- d. Pemantauan tindak lanjut hasil penanganan Pengaduan; dan
- e. Pengarsipan Dokumen Penanganan.

Bagian Kesatu
Penelaahan Pengaduan
Pasal 20

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan wajib dilakukan penelaahan untuk menentukan proses berikutnya.
- (2) Penelaahan bertujuan mendapatkan keyakinan yang memadai atas kebenaran materi Pengaduan yang dilaporkan.
- (3) Penelaahan dilakukan oleh Tim Telaah yang ditetapkan oleh Inspektur.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari:
 - a. Penanggung Jawab
 - b. Pengendali teknis
 - c. Ketua tim; dan
 - d. Anggota tim.
- (5) Tim Telaah sebagaimana dimaksud pada Ayat (3) bertugas:
 - a. Menganalisis Pengaduan dikaitkan dengan peraturan terkait materi aduan.
 - b. Menarik Kesimpulan dari analisis tersebut;
 - c. Melakukan ekspose internal atas Kesimpulan sementara hasil telaahan; dan
 - d. Menyusun laporan hasil telaah Pengaduan sebagai dasar pelaksanaan penanganan selanjutnya.
- (6) Penelaahan dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
 - a. Nama dan alamat Pengadu;
 - b. Nama, jabatan, dan alamat pihak yang diadukan;
 - c. Materi Pengaduan yang memuat peristiwa, pihak terkait, petunjuk terjadinya pelanggaran; dan
 - d. Perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Dalam hal pengadu tidak berkenan identitasnya, sebagaimana dimaksud pada Ayat (6) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (6) huruf b, c, dan d, Pengaduan tetap dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.
- (8) Penelaahan dilakukan paling sedikit 5 (lima) hari dan paling lama 10 (sepuluh) hari penugasan.
- (9) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada Ayat (6), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, Materi Pengaduan, Analisis yang memuat 5W+2H, Kesimpulan dan saran.

f

- (10) Format hasil penelaahan pengaduan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini .
- (11) Hasil penelaahan disampaikan kepada Inspektur untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu tindak lanjut hasil telaah.
- (12) Berdasarkan hasil telaah Inspektur memberikan arahan penanganan.

Bagian Kedua
Penanganan Pengaduan

Pasal 21

- (1) Penanganan Pengaduan berdasarkan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada Pasal 20 Ayat (11) terdiri dari:
 - a. Tidak dilanjutkan penanganan;
 - b. Klarifikasi; dan/atau
 - c. Pemeriksaan dengan Tujuan Tertentu.
- (2) Dalam hal hasil penelaahan tidak dilanjutkan penanganan Pengaduan apabila:
 - a. Pengaduan berulang;
 - b. Tidak terdapat bukti permulaan yang memuat minimal 3 substansi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 Ayat (4); dan/atau
 - c. Sedang dilakukan penanganan oleh APH.

Pasal 22

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 21 Ayat (1) huruf b, adalah kegiatan pengumpulan bukti tambahan yang diperlukan untuk menentukan apakah terdapat indikasi pelanggaran.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan.
- (3) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. Persiapan
 - b. Pengumpulan bukti
 - c. Meminta pernyataan/keterangan; dan
 - d. Pengaduan.
- (4) Persiapan sebagaimana dimaksud pada Ayat (3) huruf a, meliputi:
 - a. Pembentukan tim
 - b. Penyusunan rencana kegiatan klarifikasi
 - c. Penerbitan surat tugas /

- (5) Klarifikasi dilakukan oleh Tim yang ditetapkan oleh Inspektur.
- (6) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari:
 - a. Penanggung Jawab
 - b. Pengendali teknis
 - c. Ketua tim; dan
 - d. Anggota tim
- (7) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada Ayat (3) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.
- (8) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada Ayat (3) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.
- (9) Pengaduan atas klarifikasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (3) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber pengaduan, data fakta, analisa dan Kesimpulan.
- (10) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada Ayat (7) memuat jawaban dilanjutkan atau tidaknya Pengaduan menjadi Pemeriksaan dengan Tujuan Tertentu.
- (11) Sebelum penyusunan laporan, terlebih dahulu dilakukan ekspose internal di Inspektorat Pembantu V.
- (12) Format laporan hasil klarifikasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini .

Pasal 23

- (1) Pemeriksaan dengan Tujuan Tertentu merupakan serangkaian kegiatan untuk mengumpulkan bukti, mengolah data, melakukan permintaan keterangan untuk membuktikan terjadi atau tidaknya suatu pelanggaran.
- (2) Pemeriksaan dengan Tujuan Tertentu sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
 - a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. Pengembangan dari hasil klarifikasi;
 - c. Pelimpahan dari Pemerintah Daerah/APH.
- (3) Pemeriksaan dengan Tujuan Tertentu sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilakukan berdasarkan Pedoman Pengelolaan Pengawasan dengan Tujuan Tertentu di Lingkungan Inspektorat Daerah Manggarai Barat.

- (4) Pemeriksaan dengan Tujuan Tertentu sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilaksanakan selama 20 hari dan dapat diperpanjang paling lama 45 hari penugasan.

Bagian Ketiga

Pelaporan Hasil Penanganan Pengaduan

Pasal 24

- (1) Pelaporan hasil penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 huruf c, tim Pemeriksaan dengan Tujuan Tertentu wajib menerbitkan laporan paling lama 14 (empat belas) hari sejak berakhirnya masa penugasan.
- (2) Laporan hasil pemeriksaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati atau ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan hasil penanganan pengaduan disampaikan oleh Tim Pemeriksaan kepada:
- a. Bupati dengan tembusan Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah;
 - b. APH untuk Pengaduan yang bersumber dari pelimpahan;
 - c. Pihak yang diperiksa, hanya dalam bentuk ringkasan yang tidak memuat keterangan-keterangan para pihak terkait dalam pemeriksaan.
- (4) Dalam hal ditemukan adanya indikasi pelanggaran pidana, Inspektur dapat menyampaikan laporan hasil penanganan Pengaduan kepada APH.

Bagian Keempat

Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan

Pasal 25

- (1) Perangkat Daerah, dan/atau ASN wajib menindaklanjuti hasil penanganan Pengaduan.
- (2) Tindak lanjut rekomendasi hasil penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak laporan hasil penanganan Pengaduan diterima oleh objek Pengaduan.
- (3) Pemantauan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), dilakukan oleh APIP paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari dengan masing-masing 20 (dua puluh) hari setiap

1(satu) kali pemantauan dalam bentuk surat penegasan kepada objek Pengaduan untuk melakukan tindak lanjut Pengaduan.

- (4) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (3) di koordinasi oleh Sekretariat Bagian yang membidangi Tindak Lanjut hasil Pengawasan.
- (5) Apabila dalam batas waktu sebagaimana dimaksud dalam Ayat (2) tidak ditindak lanjuti, maka Inspektur dapat menyampaikan laporan tindak lanjut kepada Bupati untuk mendapatkan arahan lebih lanjut.
- (6) Dalam hal tidak ditindak lanjuti yang memiliki potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, APIP dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan dari Bupati.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada Ayat (4) dan (5), dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Bagian Kelima
Pengarsipan Dokumen Penanganan
Pasal 26

- (1) Pengarsipan dokumen penanganan sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 huruf e, dilaksanakan apabila seluruh proses pemeriksaan telah selesai dilaksanakan;
- (2) Dokumen Penanganan Pengaduan dikelola dan diamankan secara khusus di Sekretariat Bagian Kearsipan;
- (3) Dokumen Penanganan Pengaduan yang telah diserahkan kepada Bagian Kearsipan sebagaimana dimaksud dalam Ayat (2) di buktikan dnegan Berita Acara Serah Terima.

BAB V
WISTHLEBLOWING SYSTEM

Bagian Kesatu
Umum
Pasal 27

- (1) *Whistleblowing system* dilakukan dengan mekanisme dan tata cara penanganan sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 dan Pasal 19.
- (2) *Whistleblowing system* sebagaimana harus mudah diakses dan digunakan oleh Masyarakat luas.
- (3) Pengaduan dengan *Whistleblowing system* disampaikan melalui *website* aplikasi <https://wbs.manggaraibaratkab.go.id/>

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 28

- (1) Ruang untuk melapor, Menyediakan ruang bagi pengadu untuk melaporkan dan/atau mengungkapkan fakta terjadinya pelanggaran
- (2) Memberikan sanksi bagi pegawai yang terbukti melakukan pelanggaran
- (3) Memperbaiki sistem manajemen pada organisasi menuju birokrasi yang bersih dan mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik.
- (4) Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara Pemerintah Daerah.

Bagian Ketiga

Prinsip Dasar *Whistleblowing System*

Pasal 29

- (1) Kerahasiaan, bahwa Pegawai yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dengan penanganan pengaduan wajib menjaga kerahasiaan identitas pengadu, informasi pengaduan, isi pengaduan, laporan penelaahan, laporan pemeriksaan dengan tujuan tertentu, dan laporan penanganan pengaduan
- (2) Kemudahan, bahwa Mekanisme pengelolaan harus dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pegawai dan pihak eksternal dalam menyampaikan pengaduan, serta memudahkan Pejabat Penerima Pengaduan dalam menangani pengaduan dan pemberian layanan yang baik kepada pengadu.
- (3) Fokus pada substansi, bahwa Penanganan difokuskan pada kebenaran substansi pelanggaran dan tidak diarahkan pada kepentingan untuk mencari identitas pengadu.
- (4) Perlindungan, bahwa Pengadu berhak atas perlindungan dan rasa aman, baik keamanan pribadi maupun keluarganya serta bebas dari ancaman dan pembalasan yang berkenaan dengan pengaduan yang akan, sedang, atau telah diberikannya.
- (5) Independen, bahwa dalam penanganan pengaduan, Pejabat yang terlibat dalam penanganan pengaduan bertindak profesional dan bebas dari pengaruh pihak manapun. /

BAB VI
HAK DAN KEWAJIBAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Pengadu
Pasal 30

Pengadu berhak:

- a. Mendapatkan nomor register pengaduan;
- b. Memperoleh informasi terkait tindak lanjut Pengaduan yang disampaikan;
- c. Memperoleh jaminan perlindungan dalam bentuk bantuan hukum dan bantuan aspek kepegawaian khusus Pegawai;
- d. Memperoleh jaminan kerahasiaan identitas dan materi laporan; dan
- e. Mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

(1) Pengadu wajib:

- a. Menyampaikan informasi Pengaduan dan Terlapor sesuai dengan fakta yang diketahuinya dalam materi pengaduan Pengaduan; dan
- b. Merahasiakan Pengaduan kecuali kepada Pengelola.

(2) Dalam hal Pengadu melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) huruf b, Pengadu tidak memperoleh hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf e

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Pengelola
Pasal 32

Pengelola berhak:

- a. Mendapatkan perlindungan hukum sepanjang melaksanakan Pengelolaan Pengaduan dengan itikad baik;
- b. Mendapatkan pengembangan kompetensi di bidang tindak lanjut Pengaduan;
- c. Mendapatkan akses terhadap data yang dimiliki Pemerintah Daerah Kabupaten Manggarai Barat dalam rangka pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan; dan/atau
- d. Mendapatkan sarana dan prasarana dalam rangka pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan.

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

Pasal 33

Pengelola Wajib:

- a. Menerima dan menindaklanjuti Pengaduan;
- b. Menjaga kerahasiaan seluruh informasi terkait Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Memberikan perlindungan terhadap identitas Pengadu;
- d. Menghindari benturan kepentingan;
- e. Memberikan informasi tindak lanjut Pengaduan kepada Pengadu;
- f. Membuat laporan Pengelolaan Pengaduan; dan
- g. Menandatangani pakta integritas pada saat ditunjuk sebagai Pengelola.

BAB VII

PERLINDUNGAN PENGADU

Bagian Kesatu

Komitmen dalam Pemberian Perlindungan

Pasal 34

- (1) Perlindungan Pengadu wajib dilakukan oleh Pengelola Pengaduan;
- (2) Perlindungan Pengadu sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) paling sedikit berupa jaminan kerahasiaan identitas dan materi Pengaduan.
- (3) Dalam hal Pengadu berasal dari Masyarakat, Pengelola wajib menjamin Pengaduan yang dimaksud tidak mempengaruhi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada Masyarakat.

Bagian Kedua

Bentuk Pemberian Perlindungan Pengadu terhadap Tindakan Balasan

Pasal 35

- (1) Dalam hal terdapat Tindakan balasan, Perlindungan Pengadu diberikan dengan mempertimbangkan :
 - a. Tingkat ancaman yang membahayakan Pengadu dan Upaya nyata Tindakan Balasan;
 - b. Pengaduan disampaikan melalui Saluran pengaduan dan/atau disampaikan langsung kepada Pengelola;
 - c. Rekam jejak Pelanggaran yang pernah dilakukan;

- d. Tingkat keandalan informasi yang disampaikan dalam mendukung proses pembuktian Pelanggaran;
 - e. Tidak menjadi bagian dari Pelanggaran yang dilaporkan; dan
 - f. Pengadu tidak kehilangan hak perlindungan.
- (2) Tingkat ancaman sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) huruf a meliputi:
- a. Tingkat ringan, berupa intimidasi secara tidak langsung;
 - b. Tingkat sedang, berupa intimidasi secara langsung, terror, laporan balik oleh pihak Terlapor, dan/atau pemaksaan fisik; dan/atau
 - c. Tingkat berat, berupa ancaman fisik yang membahayakan jiwa dan/atau harta.

Pasal 36

- (1) Dalam hal Pengadu merupakan Pegawai, Perlindungan Pengadu meliputi:
- a. Jaminan kerahasiaan identitas dan materi laporan;
 - b. Bantuan aspek kepegawaian; dan/atau
 - c. Bantuan hukum yang diperlukan Pengadu sehubungan dengan dampak yang diterimanya.
- (2) Dalam hal Pengadu merupakan Masyarakat, Perlindungan Pengadu meliputi :
- a. Jaminan kerahasiaan identitas dan materi laporan; dan
 - b. Jaminan Pengaduan Pelanggaran tidak mempengaruhi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 37

- (1) Bantuan aspek kepegawaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 Ayat (1) huruf b berupa :
- a. Pelaksanaan mutasi segera dari kantor yang dilaporkan; dan/atau
 - b. Pemulihan hak-hak kepegawaian atas tindakan kesewenang-wenangan sebagai Tindakan Balasan atas Pengaduan Pelanggaran;
 - c. Pelaksanaan huruf a dan b dilakukan dengan memperhatikan formasi, kompetensi dan kualifikasi yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bantuan aspek kepegawaian diberikan oleh perangkat daerah yang menangani kepegawaian di lingkungan Pemerintah Daerah.
- 

Pasal 38

- (1) Bantuan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 Ayat (1) huruf c berupa :
- a. Konsultasi hukum;
 - b. Pendampingan hukum; dan/atau
 - c. Bantuan hukum lainnya;
 - d. Pemberian Bantuan hukum dalam huruf a, b, dan/atau c dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bantuan hukum diberikan oleh perangkat daerah yang menangani advokasi di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 39

Dalam hal Pengadu memerlukan perlindungan fisik, Inspektorat dapat meminta bantuan kepada :

- a. Lembaga yang berwenang melakukan perlindungan terhadap saksi dan korban; dan/atau
- b. Aparat penegak hukum.

Bagian Ketiga

Tata Cara Pemberian Perlindungan Pengadu

Pasal 40

- (1) Dalam hal Pengadu mendapatkan Tindakan Balasan, Pengadu dapat menyampaikan laporan adanya Tindakan Balasan kepada Inspektorat Daerah.
- (2) Laporan Tindakan Balasan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), Inspektorat Daerah melakukan penelaahan untuk diteruskan kepada Bupati dan/atau APH.

BAB VIII

PELAPORAN

Pasal 41

- (1) Penanggung jawab Pengelolaan pengaduan melaporkan penanganan pengaduan kepada Bupati selaku Pembina dengan tembusan Sekretaris Daerah.
- (2) Pejabat Pelaksana melaporkan penanganan Pengaduan kepada penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan. 

Pasal 42

- (1) Rekapitulasi Pengaduan atas tindak lanjut Pengaduan disampaikan kepada Bupati, dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. Rakapitulasi 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.

BAB IX

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 43

Pejabat Pengelola Pengaduan melakukan pemantauan dan evaluasi atas penyelenggaraan tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah Kabupaten Manggarai Barat.

Pasal 44

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 43 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi kepada Bupati.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilaksanakan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) meliputi:
 - a. Persentase penyelesaian Pengaduan;
 - b. Rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. Kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB X

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 45

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Manggarai Barat.
 - (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) secara teknis dilakukan oleh Inspektorat Daerah.
- 

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 46

Dengan berlakunya Peraturan Bupati ini, Peraturan Bupati Manggarai Barat Nomor 101 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 47

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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



Ditetapkan di Labuan Bajo
pada tanggal 4 Desember 2025
BUPATI MANGGARAI BARAT,

TTD

EDISTASIUS ENDI

Diundangkan di Labuan Bajo
Pada tanggal 4 Desember 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MANGGARAI BARAT,

TTD

FRANSISKUS SALES SODO

BERITA DAERAH KABUPATEN MANGGARAI BARAT TAHUN 2025 NOMOR 48

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI MANGGARAI BARAT
NOMOR : 48 TAHUN 2025
TENTANG : PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
MANGGARAI BARAT

A. FORMAT LEMBAR TELAAH

KOP SURAT

TELAAH STAF

Kepada :
Dari : Tim Telaah
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.

B. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

KOP SURAT

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. Obyek Klarifikasi.
6. Sumber Informasi.

B. MATERI PENGADUAN.

C. FAKTA DAN DATA.

BAB III ANALISIS. BAB IV KESIMPULAN

(dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke Pemeriksaan dengan Tujuan Tertentu).

C. FORMAT DATABASE PENGADUAN

FORMAT DATABASE PENGADUAN

Unit Kerja :
Bulan :
Tahun :

NO	Tanggal Aduan Masuk	Uraian Aduan Masuk	Tanggal Jawaban Aduan	Uraian jawaban Aduan	Keterangan

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM



BUPATI MANGGARAI BARAT,

TTD
EDISTASIUS ENDI