



S A L I N A N

BUPATI TANAH LAUT
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN BUPATI TANAH LAUT
NOMOR 75 TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANAH LAUT,

Menimbang :

- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan atas pelayanan publik masyarakat yang efektif dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang bauk dan bebas kolusi,korupsi dan nepotisme;
- b. bahwa untuk membangun kepercayaan publik atas penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang akuntabel dan transparan serta adanya jaminan mutu hasil pengawasan, demi terwujudnya pemerintahan yang baik bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotesme, perlu disusun Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 22 ayat (1) dan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Neggeri dan pemerintahan Daerah , Pemerintah Daerah berwenang melakukan pengaturan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a,huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Nomor 2756) dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
 6. 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 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 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), 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 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

8. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6779);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. 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);
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indoneisa Tahun 2023 Nomor 499);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 14 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 62);
16. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut (Berita Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 Nomor 118);
17. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 29 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Inspektorat

Kabupaten Tanah Laut (Berita Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 Nomor 29);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tanah Laut.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin Pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Tanah Laut.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tanah Laut.
5. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Tanah Laut.
6. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Tanah Laut;
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
8. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
9. 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 pemerintah atau diserahi tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
10. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan ke Inspektorat
11. Terlapor adalah Pegawai ASN di Lingkungan Pemerintah Daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
12. Audit adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang penyelenggara lakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektivitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah.
13. Tim Penelaah Pengaduan adalah tim yang ditunjuk oleh Inspektur yang terdiri atas auditor dan/atau pengawas penyelenggaraan umpan pemerintahan untuk melaksanakan tugas penelaahan atas Pengaduan Masyarakat.

14. Tim Pemeriksa adalah auditor dan/atau pengawas penyelenggaraan urusan pemerintahan yang ditunjuk oleh Inspektor untuk melaksanakan Audit atau pengawasan lainnya berdasarkan hasil pra perencanaan.
15. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) atau yang disingkat SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui sistem.
16. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
17. *Whistleblowing System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindak pelanggaran yang telah terjadi, sedang terjadi atau akan terjadi yang melibatkan ASN dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pelanggaran yang dilakukan di lingkungan Pemerintah Daerah.
18. Masyarakat adalah orang perorangan warga negara Indonesia, kelompok masyarakat dan/atau Organisasi Kemasyarakatan.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP
Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penanganan Pengaduan Masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

- a. menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 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 Pemerintahan Daerah dan Pegawai ASN.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. jenis, kriteria, dan sumber Pengaduan Masyarakat;
- c. mekanisme penyampaian dan penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
- d. tindak lanjut hasil penanganan pengaduan.

BAB III
PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (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 atas:
 - a. kepastian hukum, yakni mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani Pengaduan Masyarakat;
 - b. obyektivitas, yakni harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
 - c. efektivitas dan efisien, yakni harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
 - d. akuntabilitas, yakni harus dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. kerahasiaan, yakni penanganan pengaduan terhadap suatu Pengaduan Masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - f. transparansi, yakni hasil kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - g. cepat, yakni penanganan Pengaduan Masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - h. tidak diskriminatif, yakni Pengaduan Masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
JENIS, KRITERIA DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Jenis Pengaduan Masyarakat

Pasal 6

- (1) Jenis Pengaduan Masyarakat terdiri atas:
 - a. pengaduan berkadar pengawasan; dan
 - b. pengaduan tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin pegawai.
- (3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b 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.

**Bagian Kedua
Kriteria Pangaduan Masyarakat**

Pasal 7

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh Pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Daerah ke Inspektorat.
- (2) Kriteria pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. materi pengaduan; dan
 - b. jenis pengaduan.
- (3) Materi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a paling sedikit memuat unsur atau informasi sebagai berikut:
 - a. data identitas Pelapor yaitu nama dan/atau alamat disertai fotokopi kartu tanda penduduk atau identitas lainnya;
 - b. data identitas Terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran dan bukti pendukung.
- (4) Jenis pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b yaitu pengaduan berkadar pengawasan.
- (5) Dalam hal Pelapor tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, huruf c, dan huruf d, pengaduan dapat dilanjutkan pada tahap berikutnya.

Pasal 8

- (1) Inspektorat dapat melakukan penanganan terhadap Pengaduan Masyarakat atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan atau diadukan ke Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Provinsi atau aparat penegak hukum setelah ada permintaan dari instansi tersebut.
- (2) Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan penelaahan oleh Tim Penelaah Pengaduan yang ditetapkan oleh Inspektorat.

**Bagian Ketiga
Sumber Pengaduan Masyarakat**

Pasal 9

Sumber Pengaduan Masyarakat dapat berasal dari:

- a. perorangan;
- b. media massa;
- c. organisasi Masyarakat; dan/ atau
- d. badan hukum.

Pasal 10

Pengaduan yang tidak memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) tidak dapat diproses ke tahap berikutnya.

**BAB V
KEWAJIBAN BAGI ASN UNTUK MELAPORKAN PELANGGARAN**

Pasal 11

- (1) Setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) yang melihat atau mengetahui, mendengar adanya pelanggaran wajib melaporkan kepada Tim Penanganan Pengaduan.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengaduan yang disampaikan melalui whistle blower system baik secara langsung maupun tidak langsung.

**BAB VI
MEKANISME PENYAMPAIAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**Bagian Kesatu
Mekanisme Penyampaian Pengaduan Masyarakat**

Pasal 12

Pengaduan Masyarakat dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu :

- a. secara langsung; dan/atau
- b. secara tidak langsung.

Pasal 13

- (1) Penyampaian pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a disampaikan secara tatap muka dengan petugas penerima pengaduan pada unit kerja Inspektorat Daerah yang menangani pengaduan.
- (2) Penyampaian pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b dapat dilaksanakan melalui:

- a. surat;
 - b. Surat elektronik;
 - c. *website*,
 - d. *link*;
 - e. media sosial resmi Inspektorat; dan / atau
 - f. aplikasi
- (3) Aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
- a. SP4N-LAPOR!; dan
 - b. *Whistle Blowing System*.
- (4) Penerimaan pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh Petugas Penerima Pengaduan.
- (5) Mekanisme Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 diatur melalui standar operational prosedur yang ditetapkan dengan Keputusan Inspektur.

Bagian Kedua
SP4N-LAPOR!

Pasal 14

- (1) Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika yang ditetapkan sebagai admin Daerah SP4N-LAPOR!.
- (2) Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima melalui admin Daerah dan diteruskan kepada pimpinan Perangkat Daerah melalui admin instansi sesuai kewenangannya untuk segera memperoleh penanganan.
- (3) Setelah memperoleh penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Perangkat Daerah memberikan tanggapan balik kepada Masyarakat yang melaporkan Pengaduan sesuai mekanisme dan prosedur Pengelolaan Pengaduan pada SP4N-LAPOR!.

Bagian Ketiga
Whistle Blowing System Daerah

Pasal 15

- (1) Penanganan Pengaduan melalui *Whistle Blowing System* Daerah, dilaksanakan oleh Inspektur dengan menugaskan tim untuk melaksanakan telaah awal atas Pengaduan.
- (2) Terhadap hasil telaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Inspektur dengan menugaskan tim dapat melaksanakan audit lebih lanjut berkaitan dengan Pengaduan.
- (3) Inspektur menindaklanjuti hasil telaah dan/atau audit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dengan menyampaikan hasilnya kepada Pelapor.

Bagian Keempat
Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 16

Mekanisme penanganan Pengaduan Masyarakat meliputi:

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

Pasal 17

- (1) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a, dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang menjadi satu kesatuan dengan Aplikasi Pengaduan SP4N-Lapor! dan *Whistle Blowing System*.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas pengelola Pengaduan yang meliputi:
 - a. data surat pengaduan, yang memuat nomor dan tanggal agenda, tanggal surat pengaduan, kategori, serta perihal;
 - b. identitas pelapor, yang memuat nama, nomor induk kependudukan, alamat, dan pekerjaan;
 - c. identitas terlapor, yang meliputi nama, nomor induk pegawai, alamat, jabatan, dan instansi terlapor;
 - d. lokasi kasus; dan
 - e. materi dan bukti-bukti aduan.
- (3) Dokumen pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai bahan untuk penelaahan dan didokumentasikan, baik secara elektronik maupun manual.

Pasal 18

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b merupakan kegiatan identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, dan evaluasi bukti.
- (2) Tim Penelaah Pengaduan bertugas melakukan analisa terhadap pengaduan dengan langkah-langkah meliputi:
 - a. perumusan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang diterima; dan
 - d. menetapkan hasil penelaahan Pengaduan Masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
- (3) Tim Penelaah Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap

- pihak terkait, baik Pelapor, Terlapor atau pihak terkait lainnya.
- (4) Hasil penelaahan dituangkan dalam laporan dengan memuat paling sedikit:
 - a. sumber pengaduan;
 - b. materi pengaduan;
 - c. analisis;
 - d. Kesimpulan; dan
 - e. saran.
 - (5) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikelompokkan berdasarkan jenis pengaduan.

Pasal 19

- (1) Dalam hal hasil penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (5) termasuk jenis pengaduan berkadar pengawasan, dilakukan tindak lanjut oleh Tim Pemeriksa Inspektorat sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Dalam hal hasil penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (5) termasuk jenis pengaduan tidak berkadar pengawasan, dilakukan tindak lanjut untuk disalurkan kepada Perangkat Daerah lain sesuai dengan kewenangannya.

Pasal 20

- (1) Penyaluran pengaduan kepada Perangkat Daerah yang berwenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) dengan melakukan penanganan, tindakan korektif, atau tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas dan fungsi, serta kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal terjadi kesalahan tujuan penyaluran yang bukan kewenangan, Perangkat Daerah penerima segera menyalurkan kembali kepada Perangkat Daerah yang berwenang menangani dengan tembusan kepada Inspektorat agar dapat segera dilakukan penanganan sebagaimana mestinya.

Pasal 21

- (1) Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) melaksanakan tugas berdasarkan surat perintah tugas dari Inspektur berdasarkan standar pengawasan yang berlaku.
- (2) Dalam melaksanakan tugas Tim Pemeriksa berwenang:
 - a. melakukan Audit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan;
 - c. mengumpulkan fakta, data dan atau keterangan yang diperlukan;
 - d. memeriksa Terlapor yang diduga melakukan pelanggaran serta pihak terkait lainnya;
 - e. meminta keterangan lebih lanjut kepada pihak yang melaporkan/ Pelapor; dan
 - f. memberikan rekomendasi terkait tindak lanjut hasil Audit.

Pasal 22

- (1) Dalam pelaksanaan Audit, Tim Pemeriksa dapat melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti Komisi Pemberantasan Korupsi, Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Provinsi, pakar atau tenaga ahli dan pihak lainnya yang dibutuhkan.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. pemberian informasi;
 - b. verifikasi;
 - c. pengumpulan data dan keterangan;
 - d. pemaparan hasil Audit penanganan laporan atau Pengaduan Masyarakat; dan/ atau
 - e. koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.
- (4) Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

- (1) Pelaporan Hasil Penanganan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf e, dibuat dalam bentuk laporan hasil pemeriksaan berdasarkan hasil pemeriksaan.
- (2) Penerbitkan laporan hasil pemeriksaan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya masa pemeriksaan.
- (3) Sebelum menerbitkan laporan hasil pemeriksaan, dilakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat.
- (4) Laporan hasil pemeriksaan akan berdasarkan kewenangan 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 24

Laporan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) dalam bentuk tertulis yang memuat antara lain:

- a. sumber pengaduan;
- b. materi pengaduan;
- c. fakta yang ditemukan;
- d. analisis;
- e. kesimpulan; dan
- f. saran/rekomendasi.

Pasal 25

- (1) Pemantauan tindak lanjut hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf f, 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 melaporkan 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 26

- (1) Pengarsipan dokumen penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf g, 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.

BAB VII EVALUASI

Pasal 27

- (1) Inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk survei kepuasan pelayanan.

BAB VIII PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Pasal 28

- (1) Pelapor yang melakukan Pengaduan Masyarakat, dilindungi kerahasiaannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) 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 karier dan jaminan hak kepegawaiannya bagi pelapor yang berstatus ASN.
- (3) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diberikan sejak diterimanya Pengaduan.

BAB IX
PENDANAAN

Pasal 28

Pendanaan pelaksanaan Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat yang diatur dalam Peraturan Bupati ini, dibebankan pada APBD dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan kemampuan kapasitas fiskal Daerah.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 29

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH

ALFIRIAL, SH, MH
NIP. 19750203 199903 2 008

Ditetapkan di Pelaihari
pada tanggal 6 November 2025
BUPATI TANAH LAUT,

Ttd

H. RAHMAT TRIANTO

Diundangkan di Pelaihari
pada tanggal 6 November 2025
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT,

Ttd

ISMAIL FAHMI

BERITA DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT TAHUN 2025 NOMOR 77