BUPATI LAMPUNG BARAT
PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI LAMPUNG BARAT
NOMOR 43 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LAMPUNG BARAT,

Menimbang :

a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah;

b. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga terwujud pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

c. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, perlu mengatur tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Barat;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1991 tentang Pembentukan Kabupaten Tingkat II Lampung Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1991 Nomor 64, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3452);

2. 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) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);

3. 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409) ;

4. 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 Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);

5. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipa Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 64 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

9. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 14 Tahun 2021;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Lampung Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Lampung Barat.
4. Inspektorat adalah unsur Urusan Pengawas, Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Barat.
5. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Lampung Barat.
6. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
7. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
8. Perangkat Daerah adalah Unsur Pembantu Bupati dan DPRD dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
9. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
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 digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
11. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Inspektorat Jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah non kementerian, Inspektorat Daerah Provinsi, dan Inspektorat Daerah Kabupaten.
12. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Inspektorat Kabupaten Lampung Barat.

13. Terlapor adalah Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Kabupaten Lampung Barat dan/atau Peratin serta Perangkat Pekon Kabupaten Lampung Barat yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

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 serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif.

18. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.

19. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perseorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.

20. Pemeriksaan Audit Investigasi adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektivitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. Pelaporan adalah penyampaian hasil dari pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat yang disusun dalam bentuk laporan kepada pihak yang berwenang.

25. Pengarsipan adalah penataan dokumen atas laporan pengaduan, Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dan dokumen pendukung lainnya yang terkait.

Pasal 2

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat bertujuan:
a. agar Pengaduan Masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efesien;
b. agar penanganan Pengaduan Masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang jelas ;
c. memberdayakan Pengaduan Masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat; dan
d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pasal 3

Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai berikut:
a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
b. transparansi, yaitu dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.;
c. koordinasi, yaitu penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
d. tidak diskriminatif, yaitu penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, jender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
e. efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
f. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
g. objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu;
h. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya dan secara seimbang; dan
i. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali ada hak atau kewajiban hukum untuk mengungkapkan.

Pasal 4

Ruang lingkup yang diatur dalam Peraturan Bupati ini, meliputi:
a. jenis pengaduan;
b. tata cara penyampaian pengaduan masyarakat,
c. pengelolaan pengaduan masyarakat;
d. pemantauan dan status penanganan pengaduan masyarakat;
e. perlindungan terhadap pelapor dan terlapor; dan
f. pembiayaan.

BAB II
JENIS PENGADUAN

Pasal 5

(1) Pengaduan Masyarakat pada ayat (1) dikelompokan dalam:
   a. Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan; dan
   b. Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan.

(2) Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan dan/atau pelanggaran yang dilakukan oleh ASN dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.

(3) Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

(4) Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan ayat (2) apabila memenuhi unsur-unsur:
   a. substansi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas serta didukung bukti awal, maka harus dilakukan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif untuk membuktikan kebenaran informaslnya;
   b. substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, maka perlu dilakukan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif untuk membuktikan kebenaran informasinya;
   c. substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, maka perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif; dan
   d. substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

(5) Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (3) apabila memenuhi unsur-unsur:
   a. substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan
   b. substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

Pasal 6

Kecukupan informasi dalam substansi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 jika materi pengaduan telah memenuhi unsur 5W + 2H, yaitu:

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 Penyirnpangan), yakni Informasi yang ingin diperoleh adalah mengapa seseorang melakukan penyirnpangan. Hal ini berkaitan dengan motivasi seseorang melakukan penyimpangan yang akan dapat mengarah kepada pembuktian unsur niat (intent);
f. *How* (Bagaimana - Modus Penyirnpangan), yakni Informasi ini berkaitan dengan bagaimana penyimpangan tersebut terjadi yang akan membantu dalam menyusun modus operandi penyimpangan tersebut serta meyakini penyembunyian (concealment), dan pengonversian (convertion) hasil penyimpangan; dan
g. *How Much* (Berapa Banyak), yakni Informasi ini berkaitan dengan berapa banyak dampak keuangan yang ditimbulkan akibat penyimpangan.

Pasal 7

(1) Untuk menguji kecukupan informasi atas materi pengaduan, Penelaah mencari dan menggunakan sumber informasi lainnya, diluar informasi yang tersaji dalam Surat Pengaduan Masyarakat.

(2) Sumber informasi lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terbatas pada:
   a. data yang terpublikasi (contoh: data perusahaan, putusan pengadilan, peraturan perundang-undangan, dan lain-lain);
   b. media social;
   c. database berbasis online;
   d. pencarian data dan informasi melalui internet; dan
   e. artikel media.

(3) Kriteria suatu pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif adalah:

a. telah memenuhi kecukupan informasi 5w + 2h atau terdapat keyakinan yang cukup berdasarkan pertimbangan professional auditor 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 mayarakat dilakukan dengan penelitian awal terhadap materi pengaduan masyarakat untuk mendukung pertimbangan profesional atas informasi pengaduan masyarakat yang memenuhi kriteria 3W.

BAB III
TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 8

Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan:
a. secara langsung; atau
b. secara tertulis/surat/surat elektronik.

Pasal 9

Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 disampaikan kepada Bupati melalui Inspektur.

BAB IV
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 10

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektorat.

Pasal 11

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, meliputi:
a. pencatatan;
b. penelaahan;
c. penyaluran;
d. tindak lanjut;
e. pelaporan; dan
f. pengarsipan.

Pasal 12

(1) Pencatatan sebagaimana pada Pasal 11 huruf a dilakukan sesuai dengan prosedur pengelolaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan inspektorat, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

(2) Proses pengaduan masyarakat yang diterima oleh inspektorat secara langsung, tertulis/surat, dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut:

a. data surat pengaduan, meliputi:
   1. nomor dan tanggal agenda;
   2. tanggal surat pengaduan;
   3. kategori; dan
   4. perihal.
b. identitas pelapor, meliputi:
   1. nama;
   2. alamat;
   3. pekerjaan;
   4. kabupaten/kota;
   5. provinsi; dan
   6. kategori pelapor.
c. identitas terlapor, meliputi:
   1. nama;
   2. nip/nrp;
   3. alamat;
   4. jabatan;
   5. instansi terlapor; dan
   6. kategori instansi.
d. lokasi kasus, meliputi:
   1. kabupaten;
   2. provinsi;
   3. negara.

(3) Proses Pencatatan terhadap surat Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Perangkat Daerah lain dilaksanakan sesuai dengan tata cara penatausahaan persuratan yang berlaku.

Pasal 13

(1) Penelaahan sebagaimana dimaksud Pasal 11 huruf b setidak-tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:
   a. merumuskan 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 baru diterima;
   d. menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.

(2) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d meliputi:
   a. pengaduan masyarakat berkadar pengawasan yang:
      1. berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau negara/Daerah dengan substansi pengaduan logis dan memadai, identitas pelapornya 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; dan

d. pengaduan masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan inspektorat disampaikan kepada lembaga/instansi atau perangkat daerah terkait.

Pasal 14

(1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 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 13 ayat (2) huruf a dilakukan audit dan klarifikasi oleh Inspektorat.

(3) Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b disampaikan kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan.

(4) Pengaduan Masyarakat yang substansinya tidak logis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf c diberitahukan kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan.

(5) Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan wewenang Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf d disampaikan kepada lembaga/instansi atau Perangkat Daerah yang berwenang untuk menangani.

Pasal 15

(1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf d merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif.

(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.

(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 sedang dalam atau telah dilakukan penyelidikan/penyidikan oleh Instansi Penyidik, yaitu Kejaksaan, Kepolisian dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

Pasal 16

(1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf e merupakan hasil dari Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, yang disusun dalam bentuk laporan.

(2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara sistematik, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.

(3) Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang menyangkut kerugian Negara/daerah paling sedukit Rp. 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) wajib disampaikan kepada Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK);

(4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bupati.

(5) Dalam penyusunan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait.

Pasal 17

(1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf f merupakan penataan dokumen laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.

(2) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur berdasarkan klarifikasi jenis masalah, Perangkat Daerah terlapor, serta urutan waktu pengaduan yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

(3) Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati. Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa dan lain-lain) yang tidak terkait informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukam substansi, kecuali untuk surat pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran, permintaan sumbangan/bantuan dan lain sebagainya.

BAB V
PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 18

(1) Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut:

a. telaah lanjutan, meliputi:
   1. mempelajari dan merumuskan permasalahan;
   2. pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus-kasus yang signifikan; dan
   3. merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.
b. konfirmasi, meliputi:
   1. mengidentifikasi terlapor; dan
   2. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.
c. klarifikasi, meliputi:
   1. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
   2. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
   3. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.

(2) Hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diadukan.

(3) Apabila hasilnya menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan agar menginformasikan hasilnya kepada pelapor dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara atau instansi terkait.

(4) Apabila hasilnya menyatakan harus dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:
a. kegiatan pemeriksaan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan ahli dan atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.
b. pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara:
   1. menyusun/menentukan tim pemeriksa yang berkompeten;
   2. mengalokasikan anggaran pemeriksaan;
   3. menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP), yang meliputi:
      a) penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang diadukan;
      b) menentukan metode atau prosedur pemeriksaan;
      c) menentukan waktu dan lokasi yang diperlukan;
      d) menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan;
      e) menentukan keabsahan dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh; dan
      f) merumuskan hasil pemeriksaan.

c. terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting dan strategis serta berdampak nasional, perlu dilakukan penanganan lintas instansi dengan membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari unsur instansi pemerintah terkait.

BAB VI
PEMANTAUAN DAN STATUS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 19

(1) Pemantauan penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektorat.

(2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:
a. langsung; atau
b. tidak langsung.

Pasal 20

(1) Pemantauan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 19 ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
a. komunikasi elektronik; dan/atau
b. surat-menyurat.

Pasal 21

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

(5) Pelapor berhak mendapatkan informasi secara umum tentang hasil akhir pelaporan penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB VII
PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR DAN TERLAPOR

Pasal 22

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

Pasal 23

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 24

(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, maka Pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.

Pasal 25

Bupati atau pejabat yang berwenang atau Pemeriksa wajib:
a. memperlakukan Terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat; dan
b. memberikan perlindungan kepada Terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigatif.

BAB VIII
PEMBIAYAAN

Pasal 26

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

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Liwa
pada tanggal 2 September 2022

BUPATI LAMPUNG BARAT,

ttd.

PAROSIL MABSUS

Diundangkan di Liwa
pada tanggal 2 September 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG BARAT,

ttd.

NUKMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT TAHUN 2022 NOMOR 43