SALINAN

BUPATI KONAWE
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

PERATURAN BUPATI KONAWE
NOMOR 3 TAHUN 2026

TENTANG

PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT BERKADAR PENGAWASAN DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KONAWE,

Menimbang :

a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu partisipasi masyarakat sebagai bentuk pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, sesuai dengan visi "Konawe yang berdaya Saing, Sejahtera, Adil dan Berkelanjutan" yang mengedepankan keadilan spasial, sosial, ekologis, serta keberpihakan pada masyarakat;
b. bahwa agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien maka untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, perlu mengatur tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan di Lingkungan Inspektorat Daerah;

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

3. Undang–Undang Nomor 8 Tahun 2025 tentang Kabupaten Konawe di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7124);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT BERKADAR PENGAWASAN DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Konawe.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Konawe.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan PD adalah unsur pembantu kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
6. 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.

7. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Konawe.
8. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kabupaten Konawe.
9. Tim adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat dan/atau Inspektorat pembantu wilayah.
10. Pelanggaran adalah setiap ucapan, tulisan, atau perbuatan Pegawai yang tidak menaati kewajiban dan/atau melanggar larangan ketentuan peraturan perundang-undangan baik yang dilakukan di dalam maupun di luar jam kerja.
11. Pelapor adalah Masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan.
12. Terlapor adalah Pegawai yang diduga melakukan Pelanggaran.
13. 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.
14. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan Masyarakat yang disampaikan oleh Masyarakat kepada aparatur Pemerintah Daerah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/Pengaduan yang bersifat membangun.
15. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
16. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Bupati, Wakil Bupati, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Kementrian, dan Pemerintah Daerah, dan Perangkat Desa.
17. Perlindungan Pelapor adalah upaya pemberian bantuan kepada Pelapor untuk memberikan rasa aman atas Pelaporan Pelanggaran yang disampaikan dan risiko Tindakan Balasan yang ditimbulkan.
18. Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran adalah kegiatan penerimaan dan tindak lanjut Pelaporan Pelanggaran sesuai dengan mekanisme dan tata cara yang diatur dalam peraturan ini.
19. Tindakan Balasan adalah tindakan berupa ucapan, perbuatan, atau tindakan lainnya oleh Terlapor dan/atau pihak-pihak lain yang berhubungan dengan informasi Pelanggaran yang mengganggu rasa aman, merugikan secara kepegawaian, ancaman tindakan hukum, dan/atau dampak negatif lainnya yang diterima oleh Pelapor.

20. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
21. Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disebut Tipikor adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
22. *Whistle Blowing System* yang selanjutnya disingkat WBS adalah sebuah mekanisme penyampaian Pengaduan dugaan Tipikor yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana korupsi yang dilakukan dalam organisasi tempatnya bekerja.
23. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan Pengaduan Masyarakat, pelaporan, pemantauan tindak lanjut dan pengarsipan.
24. Pemeriksaan adalah suatu proses sistemik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai kondisi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara kondisi dengan kriteria yang telah ditetapkan.
25. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait.
26. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang terindentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan/dilaporkan.

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini sebagai pedoman bagi Inspektorat Daerah dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan agar dilaksanakan secara tertib, terkoordinasi, objektif, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Pedoman penanganan pengaduan masyrakat 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 antara lembaga/instansi dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat; dan
d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan turut serta bertanggungjawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan pelayanan masyarakat.

BAB II
KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

(1) Kriteria pengaduan masyarakat meliputi:
   a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
   b. bersifat konstruktif;
   c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, dan penyalahgunaan wewenang serta kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
   d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan pemerintahan Daerah;
   e. ditujukan atau ditembuskan kepada pemerintah Daerah; dan
   f. identitas Pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran.
(2) Kriteria pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi unsur atau informasi minimal:
   a. identitas pelapor;
   b. identitas terlapor;
   c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
   d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang dan/atau kesalahan yang dilakukan oleh aparatur.
(3) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikelompokkan sebagai berikut:
   a. penyalahgunaan wewenang;
   b. penyimpangan/menghambat dalam pelayanan Masyarakat;
   c. pelanggaran disiplin pegawai;
   d. penyimpangan dalam pengelolaan anggaran;

e. dugaan Tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme;
f. pelayanan publik;
g. pungutan liar;
h. kepegawaian;
i. penanganan kehilangan barang/aset Daerah; dan
j. pelanggaran ketentuan peraturan perundang undangan lainnya yang dapat merugikan masyarakat.

BAB III
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Penyampaian Pengaduan Masyarakat

Pasal 5

(1) Penyampaian pengaduan masyarakat, dilakukan dengan cara:
   a. langsung; atau
   b. tidak langsung.
(2) Pengaduan masyarakat dengan cara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, disampaikan melalui temu muka atau tatap muka, baik kepada penyelenggara pengaduan maupun melalui petugas pengelola pengaduan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir yang disediakan.
(3) Pengaduan Masyarakat dengan cara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat, telepon, e-mail, *website* atau aplikasi.
(4) *Website* atau aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
   a. SP4N-LAPOR!; dan
   b. *Whistle Blowing System* Daerah
(5) Format formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-LAPOR!

Pasal 6

(1) Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang 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 7

(4) Penanganan Pengaduan melalui *whistle blowing system* Daerah, dilaksanakan oleh Inspektur dengan menugaskan tim untuk melaksanakan telaah awal atas pengaduan.
(5) Terhadap hasil telaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Inspektur dengan menugaskan tim dapat melaksanakan audit lebih lanjut berkaitan dengan Pengaduan.
(6) Inspektur menindaklanjuti hasil telaah dan/atau audit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dengan menyampaikan hasilnya kepada pelapor.

Bagian Keempat
Jenis Pengaduan

Pasal 8

(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. penyalahgunakan jataban/wewenang
    b. pelanggaran administratif;
    c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
    d. pelanggaran disiplin pegawai

Bagian Kelima
Klasifikasi Pengaduan

Pasal 9

(1) Setiap laporan pengaduan yang diterima oleh Pengelola dilakukan klasifikasi untuk menentukan alur penanganan dan prioritas penyelesaian.
(2) Klasifikasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
    a. pengaduan ringan;
    b. pengaduan sedang; dan
    c. pengaduan berat.
(3) Pengaduan Ringan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, merupakan pengaduan yang bersifat administratif dan tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, dengan kriteria:
    a. keluhan terkait perilaku tidak ramah atau ketidakdisiplinan petugas pelayanan;
    b. pelanggaran administratif;
    c. keluhan terkait ketidaknyamanan sarana dan prasarana pelayanan publik; dan/atau
    d. permintaan informasi mengenai prosedur pelayanan yang belum jelas.
(4) Pengaduan Sedang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, merupakan pengaduan yang memerlukan klarifikasi dan koordinasi antar unit kerja namun tidak mengandung unsur tindak pidana atau kerugian negara, dengan kriteria:
    a. pengabaian terhadap standar pelayanan atau SOP yang mengakibatkan keterlambatan layanan;
    b. adanya komitmen pelayanan yang tidak ditepati oleh Perangkat Daerah; dan/atau
    c. pengaduan berulang terhadap substansi yang sama namun belum terselesaikan di tingkat unit kerja.
(5) Pengaduan Berat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, merupakan pengaduan yang berkadar pengawasan yang kriterianya sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 ayat (3).

Bagian Keenam
Mekanisme Penanganan berdasarkan Klasifikasi Pengaduan

Pasal 10

(1) Pengaduan dengan klasifikasi Ringan diselesaikan oleh atasan langsung pada unit kerja terlapor paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.
(2) Pengaduan dengan klasifikasi Sedang diselesaikan melalui koordinasi antara Pengelola dengan Perangkat Daerah terkait melalui mekanisme klarifikasi tertulis atau mediasi.
(3) Pengaduan dengan klasifikasi Berat dilakukan penanganan langsung oleh Inspektorat Daerah melalui mekanisme Audit Investigasi atau Pemeriksaan Khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Tahapan Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan
Klasifikasi Pengaduan Berat

Pasal 11

Penanganan pengaduan masyarakat dengan klasifikasi Pengaduan Berat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:
a. pencatatan;
b. penelaahan;
c. penanganan;
d. pelaporan hasil penanganan;
e. pemantauan tindak lanjut hasil penanganan; dan
f. pengarsipan.

Pasal 12

(1) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a, dilaksanakan sesuai dengan prosedur *whistle blowing system*.
(2) Pencatatan selain yang tertuang pada ayat (1) dicatat oleh petugas pengelola pengaduan dengan minimal memuat data:
    a. surat pengaduan yang memuat nomor dan tanggal agenda, tanggal surat pengaduan, kategori, serta perihal;
    b. identitas pelapor yang memuat nama, nomor induk kependudukan, alamat, serta pekerjaan; dan
    c. identitas terlapor yang memuat nama, nomor induk pegawai, alamat, jabatan, serta instansi terlapor.
(3) Pengaduan masyarakat yang tidak memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tidak dapat ditindaklanjuti.

Pasal 13

(1) Penelaahan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b, meliputi:
    a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
    b. menghubungkan materi Pengaduan dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
    c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi Pengaduan yang baru diterima; dan
    d. menetapkan hasil penelahaan Pengaduan Masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
(2) Materi pengaduan yang tidak sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan tidak mungkin untuk dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, tidak akan diproses lebih lanjut.

Pasal 14

(1) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c, meliputi:
   a. Penelahaan;
   b. Klarifikasi/Konfirmasi; dan
   c. Pemeriksaan.
(2) Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam bentuk saran, masukan, dan kritikan, diselesaikan oleh Perangkat Daerah terlapor sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Pasal 15

(1) Penanganan pengaduan masyarakat dalam bentuk pengawasan dilakukan Pemeriksaan oleh Inspektorat.
(2) Inspektur daerah dengan kewenangannya dapat melimpahkan pemeriksaan atas pengaduan yang diterima kepada Inspektur Pembantu Khusus, Inspektur Pembantu Wilayah I, Inspektur Pembantu Wilayah II, Inspektur Pembantu Wilayah III, dan/atau Inspektur Pembantu Wilayah IV.
(3) Pemeriksaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Tim.
(4) Penugasan kepada Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dituangkan dalam surat perintah tugas Inspektur.

Pasal 16

(1) Kegiatan Pemeriksaan oleh Inspektorat dilakukan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan pihak terkait, dan/atau bukti lainnya mengenai kebenaran materi Pengaduan.
(2) Kegiatan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai standar Pemeriksaan.
(3) Untuk pembuktian kebenaran dilaksanakan dengan langkah-langkah, meliputi:
   a. telaahan lanjutan;
   b. Konfirmasi; dan
   c. Klarifikasi.
(4) Dalam hal Pemeriksaan terindikasi pengenaan sanksi hukuman disiplin atau terjadi kerugian Daerah dapat terlebih dahulu dilakukan paparan/ekspose dengan menghadirkan Kepala Perangkat Daerah/atasan langsung.
(5) Dalam hal hasil Pemeriksaan yang menyangkut tindak pidana Pengaduan Masyarakat diteruskan kepada aparat penegak hukum.

Pasal 17

(1) Pelaporan hasil penanganan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf d, dibuat dalam bentuk laporan hasil pemeriksaan berdasarkan hasil pemeriksaan oleh tim.
(2) Tim menerbitkan laporan hasil pemeriksaan paling lama 10 (sepuluh) sampai 15 (lima belas) hari kerja setelah berakhirnya masa pemeriksaan.

(3) Sebelum menerbitkan laporan hasil pemeriksaan, tim melakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat.
(4) Laporan hasil pemeriksaan disusun sesuai kewenangan dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
(5) Laporan hasil Pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik, kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati.

Pasal 18

(1) Pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf e, dilaksanakan 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 19

(1) Pengarsipan dokumen Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf f, 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.

Bagian Kedelapan
Evaluasi

Pasal 20

(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 Masyarakat.

BAB VI
PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Bagian Kesatu
Komitmen dalam Pemberian Perlindungan

Pasal 21

(1) Perlindungan Pelapor wajib dilakukan oleh Pimpinan dan Pengelola.
(2) Perlindungan Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit berupa jaminan kerahasiaan identitas dan materi Pelaporan Pelanggaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(3) Dalam hal pelapor berasal dari masyarakat, Pimpinan dan Pengelola wajib menjamin Pelaporan Pelanggaran dimaksud tidak mempengaruhi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat.
(4) Pimpinan memberikan pemahaman mengenai Perlindungan Pelapor kepada seluruh Pegawai di lingkungannya.
(5) Pimpinan dilarang menerbitkan kebijakan kepegawaian dan/atau kebijakan lain yang merupakan bentuk Tindakan Balasan kepada Pelapor.

Bagian Kedua
Bentuk Pemberian Perlindungan
Pelapor terhadap Tindakan Balasan

Pasal 22

(1) Dalam hal terdapat tindakan balasan, perlindungan pelapor diberikan dengan mempertimbangkan:
    a. tingkat ancaman yang membahayakan pelapor dan upaya nyata tindakan balasan;
    b. pelaporan pelanggaran disampaikan melalui saluran pelaporan 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 dilaporkan; dan
    f. pelapor 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, teror, laporan balik oleh pihak terlapor, dan/atau pemaksaan fisik; dan/atau
    c. tingkat berat, berupa ancaman fisik yang membahayakan jiwa dan/atau harta.

Pasal 23

(1) Dalam hal Pelapor merupakan Pegawai, Perlindungan Pelapor meliputi:
   a. jaminan kerahasiaan identitas dan materi laporan;
   b. bantuan aspek kepegawaian; dan/atau
   c. bantuan hukum yang diperlukan Pelapor sehubungan dengan dampak yang diterimanya.
(2) Dalam hal Pelapor merupakan masyarakat, Perlindungan Pelapor meliputi:
   a. jaminan kerahasiaan identitas dan materi laporan; dan
   b. jaminan Pelaporan Pelanggaran tidak mempengaruhi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Pasal 24

(1) Bantuan aspek kepegawaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 pelaporan pelanggaran, dengan memperhatikan formasi, kompetensi, dan kualifikasi yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Bantuan aspek kepegawaian diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Konawe.

Pasal 25

(1) Bantuan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) huruf c dapat berupa:
   a. konsultasi hukum;
   b. pendampingan hukum; dan/atau
   c. bantuan hukum lainnya.
(2) Bantuan hukum diberikan oleh Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Konawe.

Pasal 26

Dalam hal Pelapor memerlukan perlindungan fisik, Inspektorat dapat meminta bantuan kepada:
a. lembaga yang berwenang melakukan perlindungan terhadap saksi dan korban; dan/atau
b. aparat penegak hukum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Tata Cara Pemberian Perlindungan Pelapor

Pasal 27

(1) Dalam hal Pelapor mendapatkan Tindakan Balasan, Pelapor dapat menyampaikan laporan adanya Tindakan Balasan kepada Inspektorat.

(2) Laporan Tindakan Balasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan menyampaikan:
   a. kronologi peristiwa Tindakan Balasan yang dialami Pelapor;
   b. lampiran bukti-bukti yang mendukung adanya Tindakan Balasan; dan
   c. usulan bentuk perlindungan yang dibutuhkan oleh Pelapor.

(3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setelah diterima oleh Inspektorat, dilakukan analisis paling sedikit meliputi:
   a. identifikasi terhadap Pelapor;
   b. kronologi peristiwa Tindakan Balasan yang dialami Pelapor;
   c. verifikasi bukti yang disampaikan Pelapor;
   d. inventarisasi kebutuhan Perlindungan Pelapor; dan
   e. Pernyataan lengkap atau tidak lengkap.

(4) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak laporan adanya Tindakan Balasan diterima Inspektorat.

Pasal 28

(1) Inspektorat melakukan pemeriksaan atas hasil analisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) sesuai dengan ketentuan mengenai tata cara pemeriksaan di Inspektorat.

(2) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan pelapor.

(3) Laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disusun paling sedikit memuat:
   a. uraian hasil pemeriksaan;
   b. kesimpulan; dan
   c. rekomendasi.

(4) Uraian hasil pemeriksaan untuk Tindakan Balasan tidak terbukti paling sedikit memuat:
   a. dugaan upaya Tindakan Balasan;
   b. ringkasan hasil pemeriksaan; dan
   c. pernyataan tidak terbukti adanya Tindakan Balasan.

(5) Uraian hasil pemeriksaan untuk Tindakan Balasan terbukti paling sedikit memuat:
   a. identitas pelaku Tindakan Balasan;
   b. bentuk Tindakan Balasan;
   c. bentuk Perlindungan Pelapor; dan
   d. sanksi yang dapat dijatuhkan pada pelaku Tindakan Balasan.

Pasal 29

(1) Laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dengan hasil pemeriksaan Tindakan Balasan tidak terbukti, disampaikan oleh Inspektur kepada Pelapor.
(2) Laporan hasil pemeriksaan pemberian perlindungan pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) dengan hasil pemeriksaan Tindakan Balasan terbukti, disampaikan oleh Inspektur kepada pimpinan Perangkat Daerah berkenaan dengan tembusan kepada Pengelola.

BAB VII
HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Pelaporan

Pasal 30

Setiap Pelapor berhak:
a. mendapatkan Nomor Register Pelaporan Pelanggaran;
b. memperoleh informasi terkait tindak lanjut Pelaporan Pelanggaran yang disampaikannya; dan
c. mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

Setiap Pelapor Wajib:
a. menyampaikan informasi Pelanggaran dan Terlapor sesuai dengan fakta yang diketahuinya dalam materi Pelaporan Pelanggaran; dan merahasiakan Pelaporan Pelanggaran kecuali kepada Pengelola.
b. Dalam hal Pelapor melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Pelapor tidak memperoleh hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf c.

Pasal 32

(1) Setiap Pegawai wajib melaporkan dugaan Pelanggaran yang diketahuinya melalui Saluran Pelaporan.
(2) Masyarakat dapat melaporkan dugaan Pelanggaran yang diketahuinya melalui Saluran Pelaporan.

BAB VIII
PEMBIAYAAN

Pasal 33

Pembiayaan pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sesuai kemampuan keuangan daerah.

SALINAN

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 34

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Unaaha
pada tanggal 3 Februari 2026

BUPATI KONAWE,

T T D

YUSRAN AKBAR

Diundangkan di Unaaha
pada tanggal 3 Februari 2026

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KONAWE,

T T D

FERDINAND

BERITA DAERAH KABUPATEN KONAWE TAHUN 2026 NOMOR 724

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KAB. KONAWE,

ARI MAS'UD, SH., MM
NIP.19860104 201001 1 010

SALINAN

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KONAWE
NOMOR 3 TAHUN 2026
TENTANG PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT BERKADAR PENGAWASAN DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT DAERAH.

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

A. IDENTITAS PELAPOR
Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Nomor KTP :
Alamat Lengkap :
Nomor Telepon :
Email :

B. IDENTITAS TERLAPOR
Nama :
Alamat :
Nomor Telepon :
Jabatan :
Unit Kerja :

C. ISI PENGADUAN :
(Menyertakan bukti yang merinci dan dilengkapi dengan lokasi kejadian secara spesifik Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Kecamatan/Desa)

……,……

Yang Membuat Laporan,

……

BUPATI KONAWE,

T T D

YUSRAN AKBAR

PENGESAHAN

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KAB. KONAWE,

ARI MAS'UD, SH., MM
NIP. 19860104 201001 1 010