



SALINAN

**BUPATI INDRAGIRI HULU
PROVINSI RIAU**

**PERATURAN BUPATI INDRAGIRI HULU
NOMOR 31 TAHUN 2025**

**PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PERLINDUNGAN PELAPOR**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI INDRAGIRI HULU,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, penyelenggara negara/pemerintahan harus mengacu pada asas-asas umum pemerintahan yang baik serta terbebas dari praktik korupsi, kolusi, nepotisme, maupun penyalahgunaan wewenang yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. bahwa agar pemerintahan daerah dapat diselenggarakan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, perlu adanya mekanisme pelaporan yang jelas ketika terjadi pelanggaran oleh penyelenggara negara/pemerintahan dan mekanisme pengelolaan pelaporan pelanggaran, yang dapat digunakan sebagai pedoman bagi pejabat pemerintahan maupun masyarakat
 - c. bahwa untuk mengatur pengelolaan pelaporan pelanggaran di lingkungan Pemerintah Daerah serta untuk mendorong peran serta Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah dan masyarakat dalam upaya pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, dan pelanggaran disiplin dan kode etik di lingkungan Pemerintah Daerah, perlu disusun Pedoman Pengelolaan Pengaduan dan Perlindungan Pelapor;
 - d. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) dan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah serta ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintahan Daerah wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan dan Perlindungan Pelapor;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (2) 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 3. Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2024 tentang Kabupaten Indragiri Hulu di Provinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 148, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6963);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 6. 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 2019 Nomor 157);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PERLINDUNGAN PELAPOR.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Bupati adalah Bupati Indragiri Hulu.
3. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hulu.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.

5. Inspektorat Daerah yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu.
6. Inspektur adalah Inspektur Daerah Kabupaten Indragiri Hulu.
7. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut ASN adalah Aparatur Pemerintah Daerah, Calon Aparatur Sipil Negara, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja, dan/atau orang yang menerima gaji atau upah dari keuangan negara berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan, yang bekerja di lingkungan Pemerintah Daerah
8. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan dalam hal ini adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat dan/atau Inspektorat pembantu wilayah.
9. Pelanggaran adalah setiap ucapan, tulisan, atau perbuatan ASN dan/atau Penyelenggara Pemerintah Daerah yang tidak menaati kewajiban dan/atau melanggar larangan ketentuan peraturan perundang-undangan baik yang dilakukan di dalam maupun di luar jam kerja.
10. Pelapor Pelanggaran yang selanjutnya disebut Pelapor adalah ASN dan/atau masyarakat yang menyampaikan informasi adanya dugaan Pelanggaran.
11. Terlapor adalah ASN dan/atau Penyelenggara Pemerintah Daerah yang diduga melakukan Pelanggaran.
12. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
13. Perlindungan Pelapor adalah upaya pemberian bantuan kepada Pelapor untuk memberikan rasa aman atas Pelaporan Pelanggaran yang disampaikan dan risiko Tindakan Balasan yang ditimbulkan.
14. 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.
15. 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.
16. 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.

17. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR adalah aplikasi layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan dikelola oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika.
18. 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.
19. *Whistle Blowing System* 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.
20. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan Pengaduan Masyarakat, pelaporan, pemantauan tindak lanjut dan pengarsipan.
21. 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.
22. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait.
23. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok.
24. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini sebagai acuan atau 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 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.

Pasal 4

Ruang lingkup peraturan bupati ini meliputi:

- a. kriteria pengaduan masyarakat;
- b. tata cara penanganan pengaduan masyarakat;
- c. perlindungan terhadap pelapor; dan
- d. pendanaan.

BAB II

KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Kriteria Pengaduan Masyarakat meliputi:
 - a. obyektif dan tidak bersifat fitnah;
 - b. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, dan penyalahgunaan wewenang serta kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
 - c. ditujukan atau ditembuskan kepada Pemerintah Daerah; dan
 - d. identitas pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran.
- (2) 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 Tipikor;
 - f. pelayanan publik;
 - g. pungutan liar;
 - h. kepegawaian;
 - i. penanganan kehilangan barang/aset Daerah; dan
 - j. pelanggaran ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB III
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Penyampaian Pengaduan Masyarakat
Pasal 6

- (1) Penyampaian pengaduan masyarakat atas pelanggaran dilakukan dengan cara langsung dan/ atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan masyarakat dengan cara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, disampaikan secara langsung tatap muka kepada Pengelola melalui ruang layanan/meja pengaduan, dituangkan dalam formulir yang disediakan oleh Inspektorat Daerah.
- (3) Pengaduan masyarakat dengan cara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, disampaikan melalui media resmi dalam bentuk surat, telepon, e-mail, *website* atau aplikasi, minimal memuat unsur:
 - a. indikasi Pelanggaran yang diketahui;
 - b. tempat Pelanggaran tersebut terjadi;
 - c. waktu Pelanggaran tersebut terjadi;
 - d. pihak-pihak yang terlibat; dan
 - e. bagaimana Pelanggaran tersebut dilakukan.
- (4) Penyampaian Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disertai dengan dokumen/bukti pendukung dan identitas Pelapor.
- (5) Identitas Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (4) minimal memuat:
 - a. nama;
 - b. alamat;
 - c. nomor telepon; dan/ atau
 - d. alamat surat elektronik.
- (6) Aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
 - a. SP4N-LAPOR; dan
 - b. *Whistle Blowing System*.
- (7) Format formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua
Penyandang Disabilitas
Pasal 7

Pelayanan pengaduan bagi Penyandang Disabilitas wajib menerapkan Pelayanan yang meliputi:

- a. pendampingan, penerjemahan, asistensi, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa biaya tambahan;

- b. penyediaan prasarana dan sarana yang mudah diakses bagi Penyandang Disabilitas;
- c. teknologi bagi penyandang disabilitas dapat dilengkapi dengan fasilitas:
 - 1. audio;
 - 2. tanda taktual (simbol-simbol yang bisa diraba);
 - 3. huruf braille; dan
 - 4. informasi atau isyarat visual.
- d. adanya petugas layanan publik yang responsif dan paham interaksi dengan penyandang disabilitas sesuai dengan kebutuhan ragam disabilitas;
- e. penyediaan loket prioritas bagi penyandang disabilitas;
- f. akomodasi yang layak disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas;
- g. menyediakan tempat duduk dan area khusus bagi penyandang disabilitas;
- h. mencantumkan simbol aksesibilitas penyandang disabilitas di setiap lokasi pelayanan;
- i. mendahulukan penyandang disabilitas dari pengguna layanan lainnya; dan
- j. peminjaman kursi roda

Bagian Ketiga
SP4N - LAPOR
Pasal 8

- (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, dan
- (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 Keempat
***Whistle Blowing System* Daerah**
Pasal 9

- (1) Penanganan pengaduan melalui *Whistle Blowing System* Daerah, dilaksanakan oleh Inspektur dengan menugaskan tim untuk melaksanakan telaahan atas Pengaduan.

- (2) Kegiatan atas telaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Inspektur dengan menugaskan Auditor dan PPUPD untuk dapat melaksanakan survey pendahuluan dan/ atau audit lebih lanjut berkaitan dengan Pengaduan, paling sedikit meliputi pada:
 - a. penelitian kelengkapan identitas Pelapor;
 - b. penelitian kelengkapan unsur Pelaporan Pelanggaran;
 - c. penelitian dokumen/bukti pendukung yang disampaikan Pelapor; dan
 - d. penyusunan kesimpulan
- (3) Inspektur menindaklanjuti hasil telaahan dan/atau audit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dengan menyampaikan hasilnya kepada Pelapor.

Bagian Kelima
Tahapan Penanganan Pengaduan Masyarakat
Pasal 10

Penanganan pengaduan masyarakat 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 11

- (1) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, adalah pencatatan tidak langsung yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang menjadi satu kesatuan dengan Aplikasi Pengaduan SP4N-Lapor dan *Whistle Blowing System*.
- (2) Pencatatan selain yang tertuang pada ayat (1) dicatat secara langsung 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) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari.

- (4) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 12

- (1) Penelaahan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 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 penelitian 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 13

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c, meliputi:
 - a. penelaahan;
 - 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 14

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat dalam bentuk pengawasan dilakukan Pemeriksaan oleh Auditor dan PPUPD Inspektorat Daerah.
- (2) Inspektur dengan kewenangannya dapat melimpahkan Pemeriksaan atas Pengaduan yang diterima kepada Inspektur Pembantu Wilayah.
- (3) Pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Tim yang dibentuk oleh Inspektur.
- (4) Penugasan kepada Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dituangkan dalam Surat Perintah Tugas.

Pasal 15

- (1) Kegiatan pemeriksaan oleh Tim sebagaimana dimaksud pada Pasal 14 ayat (1) 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 16

- (1) Pelaporan hasil penanganan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d, dibuat dalam bentuk laporan hasil pemeriksaan berdasarkan hasil pemeriksaan oleh Tim.
- (2) Tim menerbitkan laporan hasil pemeriksaan paling lama 5 (lima) s.d 10 (sepuluh) hari kerja setelah berakhirnya masa pemeriksaan.
- (3) Sebelum menerbitkan laporan hasil pemeriksaan, Tim melakukan *ekspose* internal secara tertutup di Inspektorat.
- (4) Laporan hasil pemeriksaan 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 17

- (1) Pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf e, 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 18

- (1) Pengarsipan dokumen penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 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 Kelima

Evaluasi

Pasal 19

- (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 IV

PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Pasal 20

- (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 jaminan hak kepegawaian.
- (3) Pelindungan kepada pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diberikan sejak diterimanya pengaduan.

**BAB V
PENDANAAN**

Pasal 21

Pendanaan pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat bersumber pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

**BAB VI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM



TRI JONI, S.P., M.M.

NIP. 19710603 199803 1 005

Ditetapkan di Rengat
pada tanggal 27 Agustus 2025

BUPATI INDRAGIRI HULU,

ttd

ADE AGUS HARTANTO

Diundangkan di Rengat
pada tanggal 27 Agustus 2025
**Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

ttd

SYAHRUDDIN

BERITA DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HULU TAHUN 2025 NOMOR 31

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI INDRAGIRI HULU
NOMOR 31 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PERLINDUNGAN PELAPOR



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HULU
INSPEKTORAT DAERAH

Jalan Indragiri No. 6 Telp. (0769) 341209 Fax (0769) 341784 Pematang Reba – Rengat Barat

E-Mail : inspektorat.inhu@gmail.com Web Site : www.inspektorat.inhukab.go.id

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

1. Nama Pelapor :
(Tulis dengan jelas/inisial)
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Nomor KTP :
(Dilampirkan)
5. Alamat Lengkap :
6. Nomor Telepon :
7. Email :
8. Identitas Terlapor :
(Sebutkan dengan jelas nama/Perangkat Daerah/Bagian)
9. Subjek :
10. Materi yang dilaporkan :
(Jelaskan beserta bukti pendukung)

.....
Pelapor

Ttd

(Nama Jelas/Inisial)

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM



TRI JONI, S.H., M.M.

NIP. 19710603 199803 1 005

BUPATI INDRAGIRI HULU,

ttd

ADE AGUS HARTANTO