



BUPATI DONGGALA  
PROVINSI SULAWESI TENGAH

PERATURAN BUPATI DONGGALA  
NOMOR 13 TAHUN 2025

TENTANG

DONGGALA TANGGAP LAPORAN RAKYAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI DONGGALA,

- Menimbang : a. bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat dilaksanakan untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
- b. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam Pembangunan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Donggala, perlu melakukan pengelolaan pengaduan rakyat dengan menggunakan teknologi informasi;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 ayat (2) huruf b Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pasal 33 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang menyatakan Inspektorat Daerah merupakan unsur pengawas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah serta untuk meningkatkan partisipasi Masyarakat secara tertib dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan Masyarakat, perlu diatur dalam Peraturan Bupati;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Donggala Tanggap Laporan Rakyat;
- 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 224, 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 menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6858);

3. Undang-Undang Nomor 124 Tahun 2024 tentang Kabupaten Donggala di Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 310, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7061);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG DONGGALA TANGGAP LAPORAN RAKYAT.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
2. Donggala Tanggap Laporan Rakyat yang selanjutnya disebut Dota Lara adalah program atau kebijakan pemerintah daerah mengenai sistem pengelolaan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik dan pengelolaan keuangan di Kabupaten Donggala.
3. Inspektorat Daerah, yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Donggala.
4. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Donggala.
5. Tim adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat dan/atau Inspektorat Pembantu Wilayah.
6. Pelapor adalah Masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan.
7. Terlapor adalah seseorang yang dilaporkan telah atau diduga melakukan suatu tindak pidana.
8. Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan yang selanjutnya disebut Pengaduan Masyarakat 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.
9. 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.



10. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR Pengawasan adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Daerah dan dikelola oleh Inspektorat.
11. 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.
12. Mekanisme Pengaduan Tipikor, yang selanjutnya disebut *Whistle Blowing System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan Tipikor yang telah terjadi, sedang atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan Tipikor yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja.
13. 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.
14. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait.
15. Daerah adalah Kabupaten Donggala.
16. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Donggala.
17. Bupati adalah Bupati Donggala.
18. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

## Pasal 2

Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Bupati ini meliputi :

- a. program Dota Lara;
- b. tata cara dan penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. perlindungan terhadap Pelapor;
- d. peran serta masyarakat;
- e. evaluasi; dan
- f. pembiayaan.

## BAB II

### PROGRAM DOTA LARA

## Pasal 3

- (1) Program Dota Lara terdiri dari :
  - a. Penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
  - b. Perlindungan Pelapor.
- (2) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilaksanakan untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang bersih, efektif, dan partisipatif melalui respon yang cepat dan tepat terhadap laporan Masyarakat.
- (3) Perlindungan Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b

dilaksanakan untuk menjamin rasa aman bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, mencegah intimidasi atau ancaman, serta mendorong partisipasi aktif dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

### BAB III TATA CARA DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Bagian Kesatu Tata cara

##### Pasal 4

- (1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat, dilakukan dengan cara :
  - a. langsung; dan
  - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan Masyarakat cara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat disampaikan melalui tatap muka/lisan 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:
  - a. surat tertulis; dan
  - b. melalui aplikasi yang tersedia dilaman website [www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-donggala](http://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-donggala) dan media sosial lainnya yang dikelola Pemerintah Daerah.
- (4) Aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b terintegrasi dengan SPAN-LAPOR.
- (5) Format formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

##### Pasal 5

- (1) Pengaduan Masyarakat diajukan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 ayat (3) huruf a minimal memuat informasi mengenai :
  - a. nama dan alamat lengkap Pelapor;
  - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap Terlapor;
  - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya 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 dan gratifikasi;



- h. kepegawaian;
  - i. penanganan kehilangan barang/aset Daerah; dan
  - j. pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bersifat pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan.

## Bagian Kedua Penanganan Pengaduan Masyarakat

### Pasal 6

- (1) 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.
- (2) Tahapan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan proses pelaksanaan Program Dota Lara sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (1).

### Pasal 7

- (1) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, dilaksanakan oleh tenaga administrasi pada Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan.
- (2) Pencatatan Pengaduan Masyarakat minimal memuat data, meliputi :
- a. surat Pengaduan meliputi :
    - 1. nomor dan tanggal agenda;
    - 2. tanggal surat Pengaduan;
    - 3. kategori; dan
    - 4. perihal.
  - b. identitas Pelapor; dan
  - c. identitas terlapor.

### Pasal 8

Penelaahan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, meliputi :

- a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
- b. menghubungkan materi Pengaduan Masyarakat dengan peraturan perundang-undangan yang terkait;
- c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi Pengaduan Masyarakat yang baru diterima; dan
- d. menetapkan hasil penelaahan Pengaduan Masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

#### Pasal 9

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, meliputi :
  - a. penelahaan;
  - b. Klarifikasi; 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 10

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan Pemeriksaan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan di bidang pengawasan.
- (2) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Tim Internal Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan di bidang pengawasan terhadap Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara langsung.
- (3) Penugasan kepada Tim Internal sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dituangkan dalam Surat Perintah Tugas oleh Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan.

#### Pasal 11

- (1) Kegiatan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 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; dan
  - b. 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 berindikasi tindak pidana Pengaduan Masyarakat diteruskan kepada Aparat Penegak Hukum.

#### Pasal 12

- (1) Pelaporan hasil penanganan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d, dibuat dalam bentuk laporan berdasarkan hasil Pemeriksaan oleh Tim Internal Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan.
- (2) Tim Internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya masa Pemeriksaan.
- (3) Sebelum menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan, Tim Internal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan ekspose internal secara



tertutup disampaikan kepada Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan.

- (4) Laporan hasil Pemeriksaan akan ditindaklanjuti 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 13

- (1) Pemantauan tindak lanjut hasil penanganan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf e, dilakukan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan 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) Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan melaporkan hasil pemantauan tindak lanjut Pemeriksaan kepada Bupati.
- (4) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut Pemeriksaan didokumentasikan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemerintahan di bidang pengawasan untuk bahan pemutakhiran data tindak lanjut penanganan Pengaduan Masyarakat.

#### Pasal 14

- (1) Pengarsipan dokumen penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf f, diatur berdasarkan Klarifikasi jenis masalah dan Unit Kerja Terlapor serta urutan waktu Pengaduan.
- (2) Dalam hal permintaan informasi dari pihak lain seperti Masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat dan Media Massa, informasi yang dapat diberikan terbatas hanya data statistik penanganannya, bukan substansi.

#### Pasal 15

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 diuraikan dalam Standar Operasional Prosedur.
- (2) Standar Operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

### BAB IV

#### PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

#### Pasal 16

- (1) Pelapor yang melakukan Pengaduan Masyarakat, dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam hal Pengaduan Masyarakat yang disampaikan memenuhi ketentuan dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3).
- (3) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
  - a. menjaga kerahasiaan identitas Pelapor;

- b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
  - c. meminta perlindungan kepada unit kerja yang berwenang; dan
  - d. memberikan perlindungan atas jaminan atas hak keperdataan/kepidanaan.
- (4) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diberikan sejak diterimanya Pengaduan Masyarakat.

## BAB V PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 17

- (1) Masyarakat berperan aktif menyampaikan pengaduan, laporan, informasi, atau keluhan sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (2).
- (2) Selain menyampaikan pengaduan laporan, informasi, atau keluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Masyarakat juga dapat menyampaikan saran perbaikan terhadap kebijakan atau sistem kerja yang kurang efektif atau rawan disalahgunakan.

## BAB VI EVALUASI

### Pasal 18

- (1) Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas laporan Masyarakat.
- (2) Evaluasi secara berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan.
- (3) Evaluasi pelaksanaan penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dalam bentuk survei kepuasan Masyarakat.

## BAB VII PEMBIAYAAN

### Pasal 19

Pembiayaan dalam pelaksanaan penanganan Dota Lara bersumber dari :

- a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan
- b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan perundang-undangan.



BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Donggala  
pada tanggal 23 Juli 2025

BUPATI DONGGALA,

  
VERA ELENA LARUNI