



BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN

PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN
NOMOR 2 TAHUN 2025
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN,

- Menimbang :
- a. bahwa penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - b. bahwa sebagai bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 385 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang, Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara di Instansi Daerah kepada Aparat Pengawas Internal Pemerintah dan/atau aparat penegak hukum serta Aparat Pengawas Internal Pemerintah wajib melakukan Audit atas dugaan penyimpangan yang diajukan oleh masyarakat;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
 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 dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang

- Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
 9. 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);
 10. 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);

11. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
12. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Tahun 2023 Nomor 1);
13. Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Tahun 2023 Nomor 30);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
2. Bupati adalah Bupati Ogan Komering Ulu Selatan.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
4. Badan Pemeriksa Keuangan yang selanjutnya disingkat BPK adalah Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.
5. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan intern (Audit Intern) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
6. APIP lainnya adalah Badan Pengawasan keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal dan Inspektorat Provinsi Sumatera Selatan.
7. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
8. Perangkat Desa adalah Perangkat Desa dalam wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
9. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
10. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

11. Aparat Penegak Hukum adalah Kejaksaan dan/atau Kepolisian.
12. Pengaduan adalah pengaduan masyarakat yang merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparat Pemerintah Daerah, berupa saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
13. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
14. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah perangkat daerah pada pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
15. Tenaga Ahli adalah organisasi atau perorangan yang menguasai kompetensi tertentu.
16. Auditi adalah obyek yang menjadi target pemeriksaan.
17. Pengelolaan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi pengadministrasi, telaah, pelaksanaan pemeriksaan, pelaporan dan tindak lanjut hasil pemeriksaan.

Pasal 2

Maksud penyusunan Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan atau pedoman dalam penanganan pengaduan masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3

Tujuan penyusunan Peraturan Bupati ini adalah sebagai berikut:

- a. menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- b. mendukung terwujudnya tata Kelola pemerintahan yang baik terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Kabupaten;
- c. meningkatkan koordinasi antar lembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat; dan
- d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh penyelenggara Negara atau ASN.

BAB II PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan penyelenggaran Pemerintah Daerah yang dilakukan oleh Perangkat Daerah, ASN dan perangkat Desa kepada APIP dan/atau Aparat Penegak Hukum.

Pasal 5

Sumber pengaduan masyarakat dapat berasal dari:

- a. perorangan;
- b. media massa;
- c. organisasi Masyarakat/Lembaga Swadaya Masyarakat;
- d. badan Hukum; dan
- e. lembaga Negara, Badan/Lembaga/Instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Pasal 6

Inspektorat dapat melakukan penanganan terhadap pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan atau diadukan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.

BAB III KRITERIA DAN JENIS PENGADUAN YANG DITINDAKLANJUTI

Bagian Kesatu Kriteria Pengaduan yang Ditindaklanjuti

Pasal 7

Laporan atau pengaduan dapat ditindak lanjuti apabila telah memenuhi kriteria yaitu sekurang-kurangnya memuat unsur-unsur atau informasi sebagai berikut:

- a. data pelapor yaitu nama dan/atau alamat disertai fotokopi Kartu Tanda Penduduk atau identitas lainnya;
- b. data terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat;
- c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- d. waktu, tempat dan jumlah indikasi kerugian Negara; dan
- e. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

Bagian Kedua Jenis Pengaduan yang Ditindaklanjuti

Pasal 8

Jenis laporan atau pengaduan yang dapat ditangani dan ditindaklanjuti dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. indikasi penyalahgunaan wewenang;
- b. indikasi korupsi; dan
- c. indikasi pelanggaran disiplin ASN.

Pasal 9

Laporan atau pengaduan yang tidak memenuhi kriteria dan bukan merupakan jenis laporan atau pengaduan sebagaimana yang dijelaskan di atas tidak dapat ditindaklanjuti atau tidak dapat diproses.

BAB IV MEKANISME PENYAMPAIAN LAPORAN

Bagian Kesatu Mekanisme Penyampaian Laporan

Pasal 10

Masyarakat dapat manyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 melalui 2 (dua) cara yaitu:

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

Pasal 11

- (1) Penyampaian pengaduan secara langsung dapat dilaksanakan dengan datang langsung ke kantor Inspektorat Kabupaten pada hari dan jam kerja dan mengisi formulir pengaduan.
- (2) Penerimaan pengaduan secara langsung dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduannya itu dari Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 12

Penyampaian pengaduan secara tidak langsung dapat dilaksanakan melalui:

- a. surat;
- b. whatsapp;
- c. surat elektronik (e-mail); dan/atau
- d. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR).

Pasal 13

Penerimaan pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan Inspektorat Kabupaten yaitu dari Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat Inspektorat Kabupaten.

Pasal 14

Penyampaian pengaduan secara tidak langsung harus memuat:

- a. data pelapor yaitu nama dan/atau alamat disertai fotokopi kartu tanda penduduk atau identitas lainnya;
- b. data terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat;
- c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan Peraturan Perundang- undangan;
- d. waktu, tempat dan jumlah indikasi kerugian Negara; dan
- e. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

Bagian Kedua

Mekanisme/Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 15

- (1) Pengaduan masyarakat harus disertai dengan bukti-bukti pendukung.
- (2) Dalam hal materi pengaduan masyarakat tidak lengkap akan dikembalikan kepada pelapor dan pelapor harus melengkapi materi paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan dikembalikan oleh petugas Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

- (3) Dalam hal pengadu tidak melengkapi materi pengaduan maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya dan pengaduan tidak ditindaklanjuti.

Pasal 16

Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. pencatatan dan penerimaan pengaduan;
- b. analisa pengaduan/telaah;
- c. pemeriksaan; dan
- d. pelaporan.

Pasal 17

Penanganan Pengaduan masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. pencatatan;
- b. analis Pengaduan;
- c. pemeriksaan; dan
- d. pelaporan.

BAB V PENCATATAN

Pasal 18

- (1) Pencatatan dilaksanakan oleh petugas pencatat pengaduan masyarakat di Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat Inspektorat Kabupaten.
- (2) Petugas pencatat melakukan pencatatan atas informasi pengaduan yang memuat data surat pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor dan substansi pengaduan.

BAB VI ANALIS PENGADUAN

Pasal 19

- (1) Analisa pengaduan masyarakat dilaksanakan oleh Tim Analisa Pengaduan pada inspektorat yang dibentuk oleh Inspektur.
- (2) Tim Analisa Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan Analisis terhadap pengaduan yang masuk ke Inspektorat sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. perumusan inti masalah yang diadukan;
 - b. pemeriksaan keabsahan dokumen, informasi atau bukti pengaduan;
 - c. penentuan keputusan apakah pengaduan untuk ditindak lanjuti atau tidak berdasarkan pertimbangan kriteria, SDM, waktu, anggaran dan peraturan yang berlaku serta pertimbangan lainnya; dan
 - d. pembuatan telaahan staf kepada Bupati guna meminta persetujuan terhadap laporan atau pengaduan apakah dapat atau tidak untuk ditindaklanjuti oleh Inspektorat.
- (3) Tim Analisa Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya.

BAB VII PEMERIKSAAN

Pasal 20

- (1) Susunan Tim Pemeriksa terdiri atas:
 - a. Penanggung jawab;
 - b. Wakil penanggung jawab;
 - c. Pengendali teknis;
 - d. Ketua tim; dan
 - e. Anggota tim.
- (2) Tim pemeriksa berwenang:
 - a. melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan;
 - b. mengumpulkan fakta, data dan/atau keterangan yang diperlukan;
 - c. memeriksa Perangkat Daerah, ASN dan Perangkat Desa yang diduga melakukan pelanggaran administratif serta pihak terkait lainnya;
 - d. meminta keterangan lebih lanjut dari pihak yang melaporkan atau yang mengadukan; dan
 - e. memberikan rekomendasi terkait lebih lanjut hasil pemeriksaan.
- (3) Dalam pelaksanaan kewenangan Tim dapat berkoordinasi dengan PD terkait, APIP lainnya dan Pakar atau Tenaga Ahli sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan.
- (4) Koordinasi dilakukan dalam bentuk:
 - a. pemberian informasi;
 - b. verifikasi;
 - c. pengumpulan data dan keterangan;
 - d. pemaparan hasil pemeriksaan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat; dan
 - e. koordinasi lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (5) Hasil koordinasi dituangkan dalam Berita Acara.
- (6) Bentuk dan hasil koordinasi bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII PELAPORAN

Pasal 21

- (1) Hasil pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Pemeriksaan.
- (2) Tim Pemeriksa wajib menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan selama periode masa pemeriksaan, dikecualikan untuk pemeriksaan kasus yang menggunakan Pakar atau Tenaga Ahli dan pihak lainnya yang dibutuhkan.
- (3) Sebelum diterbitkannya Laporan Hasil Pemeriksaan, Tim Pemeriksa harus melakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat.
- (4) Laporan Hasil Pemeriksaan disampaikan kepada Bupati.
- (5) Pihak lain yang berkepentingan atas laporan hasil pemeriksaan harus mendapat izin tertulis dari Bupati.

- (6) Laporan Hasil Pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati.

Pasal 22

- (1) Laporan Hasil Pemeriksaan bentuk tertulis yang memuat antara lain:
- a. sumber pengaduan;
 - b. materi pengaduan;
 - c. fakta yang ditemukan;
 - d. analisis;
 - e. kesimpulan; dan
 - f. saran/rekomendasi.
- (2) Sistematika Laporan Hasil Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IX
TINDAK LANJUT

Pasal 23

- (1) Unsur Pemerintahan Daerah, Pemerintah Desa dan pelanggar disiplin ASN sebagai terlapor serta pihak terkait wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan sesuai rekomendasi.
- (2) Inspektorat wajib memantau dan melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil pemeriksaan.
- (3) Laporan hasil pemantauan wajib dilaporkan kepada Bupati.

BAB X
EVALUASI

Pasal 24

- (1) Inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan.
- (2) Evaluasi dilaksanakan dalam bentuk survey kepuasan Penanganan Pengaduan.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 25

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

Ditetapkan di Muaradua
pada tanggal 14 Januari 2025

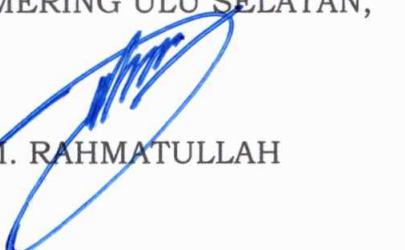
BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN,



H. POPO ALI MARTOPO

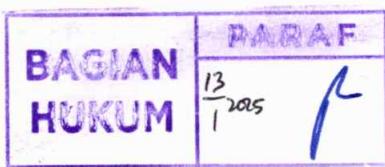
Diundangkan di Muaradua
pada tanggal 14 Januari 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU SELATAN,


H. M. RAHMATULLAH

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN
TAHUN 2025 NOMOR 2

Paraf Hierarki	
Sekretaris Daerah	
Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	
Inspektorat Kabupaten	



LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN
NOMOR 2 TAHUN 2025
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SISTEMATIKA LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN

BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN

A. UMUM

1. DASAR PEMERIKSAAN
2. WAKTU PEMERIKSAAN
3. SUSUNAN TIM PEMERIKSAAN
4. OBYEK PEMERIKSAAN

B. SUMBER PENGADUAN

- C. MATERI PENGADUAN
- D. FAKTA YANG DITEMUKAN
- E. ANALISIS

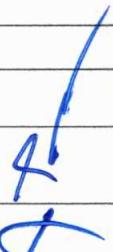
BAB III : KESIMPULAN

BAB IV : SARAN/REKOMENDASI

BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN,



H. POPO ALI MARTOPO

Paraf Hierarki	
Sekretaris Daerah	
Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	
Inspektorat Kabupaten	

