



SALINAN

**BUPATI OGAN KOMERING ULU
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU
NOMOR 8 TAHUN 2024**

TENTANG

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP INSTANSI
PEMERINTAH KABUPATEN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI OGAN KOMERING ULU,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. bahwa untuk penanganan pengaduan masyarakat perlu menetapkan pedoman penanganan pengaduan masyarakat terhadap Instansi Pemerintah Kabupaten;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Instansi Pemerintah Kabupaten;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
3. 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 dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
4. Undang-Undang . . .

4. 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 Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan Dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri . . .

12. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
13. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
14. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah beberap kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2021 Nomor 9);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP INSTANSI PEMERINTAH KABUPATEN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
3. Bupati adalah Bupati Ogan Komering Ulu.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
5. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
6. Inspektur Daerah adalah Inspektur Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
7. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.

8. Klarifikasi . . .

8. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
9. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.
10. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
11. Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Aparatur Pemerintah yang berkepentingan berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik langsung maupun melalui media komunikasi lainnya.
12. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
13. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparat Negara yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.
14. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
15. Tindak Lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi/unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat.
16. Partisipasi Masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang dilaksanakan sesuai dengan norma hukum, nilai moral, sosial dan budaya yang berlaku dalam masyarakat.
17. Aparat Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah, dan Pegawai di Lingkungan Pemerintah Daerah dan Perangkat Desa .

Pasal 2

Maksud dari Peraturan Bupati ini adalah:

- a. sebagai acuan bagi instansi Pemerintah Kabupaten termasuk Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Usaha/Badan Hukum Lainnya milik Daerah dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- b. sebagai pedoman bagi Aparat Pemerintah Daerah untuk bersikap, bertindak, dan berperilaku agar memiliki etika moral yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menangani pengaduan masyarakat.

Pasal 3

Tujuan dari Peraturan Bupati ini adalah:

- a. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
- b. agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;
- c. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat; dan
- d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. sumber pengaduan masyarakat;
- b. mekanisme pengaduan;
- c. penanganan pengaduan;
- d. hasil penelaahan pengaduan masyarakat;
- e. penyaluran penanganan pengaduan;
- f. pembuktian pengaduan masyarakat;
- g. koordinasi penanganan pengaduan masyarakat;
- h. waktu penyelesaian;
- i. pelaporan; dan
- j. pembiayaan.

BAB III . . .

BAB III

SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 bersumber dari:

- a. lembaga-lembaga negara;
- b. badan/lembaga/instansi Pemerintah Kabupaten;
- c. badan hukum;
- d. partai politik;
- e. organisasi masyarakat;
- f. media massa; dan
- g. perorangan.

BAB IV

MEKANISME PENGADUAN

Pasal 6

Mekanisme Pengaduan dapat berupa:

- a. pengaduan langsung disampaikan kepada Inspektorat Daerah; dan
- b. pengaduan tidak langsung disampaikan melalui surat dan/atau surat elektronik.

BAB V

PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 7

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektorat Daerah.
- (2) Pengaduan masyarakat yang diterima diadministrasikan dengan tertib.
- (3) Dalam penanganan pengaduan masyarakat, Inspektur Daerah membentuk Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang terdiri dari:
 - a. tim Inspektorat Daerah; dan
 - b. tim antar Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten.

Pasal 8

- (1) Penanganan pengaduan yang dilakukan oleh tim Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) huruf a meliputi:
 - a. kepala Perangkat Daerah;
 - b. aparatur sipil negara; dan
 - c. direksi dan pegawai badan usaha milik daerah.

(2) Penanganan . . .

- (2) Penanganan pengaduan yang dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) huruf b berkaitan dengan materi pengaduan yang memerlukan bantuan teknis Perangkat Daerah terkait di lingkungan Pemerintah Kabupaten.

Pasal 9

- (1) Pengaduan masyarakat yang dapat diproses adalah pelapor yang jelas identitasnya.
- (2) Kerahasiaan dan keselamatan pelapor dijamin negara.
- (3) Terhadap pengaduan masyarakat yang diterima dilakukan pengkajian dan identifikasi permasalahannya.

BAB VI

HASIL PENELAAHAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 10

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat Berkadar Pengawasan adalah sebagai berikut:
 - a. substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelaporan jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
 - b. substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi;
 - c. substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan; dan
 - d. substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan adalah sebagai berikut:
 - 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; dan
 - b. substansi/materi pengaduan yang tidak logis dan secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tidak diproses lebih lanjut.

BAB VII. . .

BAB VII PENYALURAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 11

- (1) Pengaduan yang disampaikan tentang penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Daerah, diteruskan kepada Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Laporan Pengaduan yang diterima oleh Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat akan ditindaklanjuti setelah mendapat persetujuan dari Inspektur Daerah.
- (3) Hasil dari tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Inspektur Daerah.
- (4) Inspektur Daerah melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Bupati.

BAB VIII PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 12

- (1) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan pembuktian atas kebenaran substansi oleh instansi yang berwenang.
- (2) Pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:
 - a. telaahan lanjutan dilakukan dengan cara mempelajari dan merumuskan permasalahan, pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus yang signifikan serta merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
 - b. konfirmasi dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:
 1. mengidentifikasi terlapor;
 2. melakukan komunikasi kepada pimpinan instansi terlapor;
 3. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan; dan
 4. mengumpulkan bukti awal sebagai bahan pendukung.
 - c. klarifikasi. . .

- c. klarifikasi dilakukan dengan cara meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak yang telah dimintakan penjelasan; dan
 - d. Penelitian/pemeriksaan terhadap pengaduan masyarakat untuk memperoleh bukti yang cukup, kompeten, relevan, dan berguna sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Apabila proses pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah selesai dilaksanakan, maka hasil pembuktian tersebut disampaikan kepada Bupati disertai telaahan oleh instansi yang berwenang untuk pengambilan keputusan terhadap terlapor.

Pasal 13

Apabila pengaduan dinyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan wajib menginformasikannya kepada pihak terkait.

BAB IX

KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 14

Inspektorat Daerah dalam menangani pengaduan masyarakat berkoordinasi dengan:

- a. pejabat Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten;
- b. pejabat perangkat daerah pemerintah daerah lainnya;
- c. pejabat instansi vertikal; dan
- d. kepala desa/perangkat desa.

BAB X

WAKTU PENYELESAIAN

Pasal 15

Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB XI. . .

BAB XI PELAPORAN

Pasal 16

- (1) Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
- (2) Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat wajib disampaikan kepada Bupati.
- (3) Hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh Inspektorat Daerah kepada:
 - a. pimpinan instansi terlapor; dan
 - b. pimpinan instansi penerima pengaduan.
- (4) Inspektorat Daerah yang menangani pengaduan masyarakat harus melaporkan perkembangan penanganannya setiap semester kepada Bupati.

Pasal 17

- (1) Apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan, dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali dengan disertai bukti pendukung yang memadai, pimpinan instansi atau pejabat yang diberikan wewenang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan.
- (2) Terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, instansi terlapor dapat melakukan verifikasi/klarifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

BAB XII PEMBIAYAAN

Pasal 18

Pembiayaan yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB XIII. . .

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

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.

Ditetapkan di Baturaja
pada tanggal 28 Maret 2024

Pj. BUPATI OGAN KOMERING ULU,

ttd.

TEDDY MEILWANSYAH

Diundangkan di Baturaja
pada tanggal 28 Maret 2024

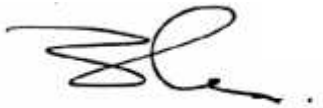
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU,

ttd.

DHARMAWAN IRIANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TAHUN 2024 NOMOR 8

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN OKU,



EKA MEIRWANZA, SH.MM
PEMBINA (IV/a)
NIP. 197705012009031002