



SALINAN

**BUPATI OGAN KOMERING ULU
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU
NOMOR 15 TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI OGAN KOMERING ULU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan adanya sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat;
- b. bahwa untuk pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang . . .

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) 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 6856);
6. Undang-Undang Nomor 95 Tahun 2024 tentang Kabupaten Ogan Komering Ulu di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 281, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7032);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
12. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2024 Nomor 4);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT.

BAB I . . .

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. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Ogan Komering Ulu.
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
6. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di provinsi dan kabupaten atau kota.
7. Unit Kerja adalah Unit Kerja di Lingkungan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
8. 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.
9. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
12. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan pengelolaan pengaduan di lingkungan kementerian atau pemerintah daerah.
13. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian pengelolaan pengaduan.
14. Pengaduan . . .

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. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
16. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
17. 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 Pemerintah Kabupaten dan perangkat desa.
18. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
19. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
20. Pengadu dengan Kebutuhan Khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (*disable citizen*), antara lain tuna netra, tuna rungu dan tuna daksa.
21. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
22. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang pengelolaan pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri, kementerian yang menyelenggarakan urusan komunikasi dan informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
23. Hari adalah hari kerja.

Pasal 2

Pedoman SP4N-LAPOR! dimaksudkan untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang berarti ketika Penerima Pelayanan Publik melaporkan keluhan layanan publik, Penerima Pelayanan Publik dapat melaporkan hal tersebut pada instansi terkait, sekalipun instansi tersebut tidak memiliki wewenang terhadap layanan publik yang dilaporkan, laporan tersebut dapat diteruskan ke instansi yang tepat.

Pasal 3

Pedoman SP4N-LAPOR! bertujuan agar:

- a. penyelenggara dapat mengelola Pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- b. penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan Pengaduan;
- c. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka Pengaduan masyarakat;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
- f. meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

BAB II

RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik, dan jasa publik, serta pelayanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten dan badan usaha milik daerah.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 5 . . .

Pasal 5

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Kabupaten berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh badan usaha milik daerah.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah dan Unit Kerja yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah dan Unit Kerja yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruh dananya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruh dananya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7 . . .

Pasal 7

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Kabupaten dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN PEMERINTAH KABUPATEN

Bagian Kesatu Struktur Organisasi

Pasal 8

Struktur Organisasi Pengelola Pengaduan Pemerintah Kabupaten di lingkungan Pemerintah Kabupaten terdiri dari :

- a. pembina :
 1. Bupati; dan
 2. Wakil Bupati.
- b. pengarah : Sekretaris Daerah Kabupaten;
- c. penanggung jawab : seluruh Kepala Perangkat Daerah;
- d. Pejabat Pengelola Pengaduan : kepala dinas komunikasi dan informatika Kabupaten;
- e. pejabat penghubung : sekretaris Perangkat Daerah, kepala bagian organisasi pada sekretariat daerah Kabupaten, kepala bagian umum dan keuangan pada sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah Kabupaten, kepala bagian tata usaha pada rumah sakit umum daerah, dan direktur pada badan usaha milik daerah.
- f. pejabat pelaksana : seluruh kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah.

Bagian Kedua Pelaksanaan Pengaduan oleh Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a bertugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b bertanggung jawab kepada pembina bertugas:
 - a. memberikan . . .

- a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten; dan
 - b. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten.
- (3) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c bertanggung jawab kepada pengarah bertugas :
- a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten; dan
 - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten.
- (4) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d bertanggung jawab kepada pembina melalui pengarah bertugas :
- a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten;
 - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
 - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;
 - d. mendistribusikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
 - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten;
 - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten;
 - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten; dan
 - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.
- (5) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf e bertanggung jawab kepada penanggung jawab bertugas :
- a. berkoordinasi dengan pejabat pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - c. meneruskan . . .

- c. meneruskan Pengaduan kepada pejabat pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
 - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - e. menyusun *frequently asked question* substansi pengaduan dari seluruh unit kerja eselon III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
 - f. menindaklanjuti pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
 - g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
 - h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana.
- (6) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf f bertanggung jawab kepada penanggung jawab bertugas :
- a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
 - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
 - d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

Bagian Ketiga
Kode Etik Penyelenggara

Pasal 10

- (1) Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR! mempunyai kewajiban:
- a. menyampaikan seluruh Pengaduan yang bersifat manual ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;
 - b. melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut Pengaduan;
 - c. meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
 - d. menyelesaikan Pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian Pengaduan yang telah ditentukan; dan
 - e. dalam . . .

- e. dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.
- (2) Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR! dilarang:
- a. menghentikan proses Pengaduan;
 - b. menyebarluaskan identitas Pengadu;
 - c. menyebarluaskan informasi dan dokumen; dan
 - d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian Pengaduan.
- (3) Pimpinan instansi secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 11

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pelayanan Publik yaitu :
 - a. SP4N-LAPOR!;
 - b. surat;
 - c. *website* (lapor.go.id);
 - d. surat elektronik;
 - e. faksimile;
 - f. *call center*;
 - g. *short messsge service* 1708;
 - h. media sosial;
 - i. *whistle blowing system*; dan
 - j. aplikasi pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 12

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas Pengadu;
- b. substansi Pengaduan;
- c. pihak yang terlibat;
- d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
- e. bukti pendukung apabila tersedia.

Pasal 13

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi pemerintah pusat dan/atau pemerintahan provinsi.
- (3) Penerimaan pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu.

Bagian Kedua Jenis Pengaduan

Pasal 14

- (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. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin pegawai.

Bagian Ketiga . . .

Bagian Ketiga
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 15

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten terdiri dari:

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. tanggapan awal;
- d. distribusi; dan
- e. tindak lanjut.

Pasal 16

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a, diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/atau Pejabat Penghubung.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 17

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12;
 - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
 - c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan; dan
 - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
 - a. formulir . . .

- a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
 - b. kode *tracking* Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
 - (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 18

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c, berdasarkan *frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf d, kepada Pejabat Penghubung.

Pasal 19

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) sesuai jenis pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Unit Kerja terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Unit Kerja APIP Pemerintah Kabupaten untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

Pasal 20

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf e, dilakukan berdasarkan:

- a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

Pasal 21 . . .

Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a, dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana di Unit Kerja sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.
- (3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

Pasal 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf b, dilakukan oleh APIP Pemerintah Kabupaten sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke APIP Pemerintah Kabupaten.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.

Pasal 23

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) dapat melibatkan Perangkat Daerah teknis/terkait.
- (2) Pengaduan . . .

- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Pemerintah Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan terlapor meliputi:
 - a. aparatur sipil negara Pemerintah Kabupaten kecuali sekretaris daerah dan inspektur daerah;
 - b. kepala desa; dan
 - c. perangkat desa.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab pegawai non aparatur sipil negara.

Pasal 24

Dalam hal APIP Pemerintah Kabupaten tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri untuk menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 25

- (1) Pimpinan APIP Pemerintah Kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada pimpinan Unit Kerja di lingkungan inspektorat daerah Kabupaten yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Unit Kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu inspektur pembantu yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

Pasal 26

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
 - a. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
 - b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

(3) Hasil . . .

- (3) Hasil penelahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (4) Hasil penelahaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada pimpinan APIP Pemerintah Kabupaten untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
 - a. koordinasi;
 - b. pelimpahan;
 - c. klarifikasi;
 - d. pemeriksaan khusus; atau
 - e. arsip.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 27

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari pimpinan APIP.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP Pemerintah Kabupaten melalui inspektur pembantu yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 28

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, APIP Pemerintah Kabupaten melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. permintaan informasi; dan
 - b. verifikasi.

Pasal 29

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.

- (2) Verifikasi . . .
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

Pasal 30

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, dituangkan dalam berita acara.

Pasal 31

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf b, dari APIP kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai kewenangannya kepada Bupati melalui Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat.
- (2) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf b, dari APIP pemerintah provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai kewenangannya kepada Bupati.
- (3) Bagian yang menangani kesekretariatan pada Unit Kerja APIP Pemerintah Kabupaten yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.

Pasal 32

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti pengaduan.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
- a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. meminta pernyataan/keterangan; dan
 - d. pelaporan.
- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
- a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan klarifikasi;
 - c. ekspose rencana kegiatan klarifikasi;
 - d. klarifikasi; dan
 - e. penerbitan surat tugas.

(4) Pengumpulan . . .

- (4) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.
- (5) Pernyataan/keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan.
- (7) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus.
- (8) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP Pemerintah Kabupaten.

Pasal 33

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
 - a. pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
 - b. pengembangan dari hasil klarifikasi; dan
 - c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Pemerintah Kabupaten/APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pengumpulan bukti;
 - c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
 - d. berita acara perhitungan bersama; dan
 - e. pelaporan.

Pasal 34

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
 - c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
 - d. penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/pernyataan atas materi Pengaduan.

(3) Berita . . .

- (3) Berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf c, dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf d dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.
- (4) Berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber pengaduan, data, fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

Pasal 35

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus dihadapan pimpinan APIP Pemerintah Kabupaten.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

Pasal 36

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Aparatur sipil negara, kepala desa, perangkat desa, dan pegawai non aparatur sipil negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab.
- (3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) Hari sebelum tanggal pemeriksaan.
- (4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) Hari sejak tanggal pemanggilan pertama.
- (5) Apabila pada tanggal pemanggilan kedua sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, tim pemeriksa dapat menjatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.

Pasal 37 . . .

Pasal 37

- (1) Berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3), harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan aparatur sipil negara, kepala desa, perangkat desa, dan pegawai non aparatur sipil negara yang diperiksa.
- (2) Dalam hal aparatur sipil negara, kepala desa, perangkat desa, dan pegawai non aparatur sipil negara yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berita acara pemeriksaan tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi.
- (3) Aparatur sipil negara, kepala desa, perangkat desa, dan pegawai non aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 38

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4) huruf e, dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1).

Pasal 39

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Pemerintah Kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (4), Pasal 27, Pasal 31, Pasal 32, dan Pasal 33 dilaporkan kepada pimpinan APIP Pemerintah Kabupaten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

Pasal 40

- (1) Kepala Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Kabupaten.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Pemerintah Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar

Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf b.

(3) Rekomendasi . . .

- (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh objek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus.
- (4) Kepala Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh APIP Pemerintah Kabupaten paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) Hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan pimpinan APIP Pemerintah Kabupaten.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

- (1) APIP Pemerintah Kabupaten melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (4).
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada APIP Pemerintah Kabupaten memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 42

- (1) Hasil pemeriksaan APIP Pemerintah Kabupaten apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP Pemerintah Kabupaten dapat menyerahkan hasil pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), objek yang diperiksa diberikan waktu selama 60 (enam puluh) Hari untuk menyelesaikan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.
- (3) Jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti seluruhnya atau sebagian, APIP

Pemerintah Kabupaten atas petunjuk tertulis dari Bupati dapat melimpahkan kepada APH.

(4) Dalam . . .

- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP Pemerintah Kabupaten melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
 - a. pemberian informasi;
 - b. verifikasi;
 - c. pengumpulan data dan keterangan;
 - d. pemaparan hasil pemeriksaan atas pengaduan; dan/atau
 - e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 43

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP Pemerintah Kabupaten kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan di luar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Pemerintah Kabupaten kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Pemerintah Kabupaten dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dituangkan dalam berita acara.
- (2) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat administratif, proses lebih lanjut ditangani APIP Pemerintah Kabupaten.
- (3) Jika berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditemukan bukti adanya penyimpangan yang bersifat pidana, proses lebih lanjut ditangani oleh APH.

- (4) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final.

Pasal 45 . . .

Pasal 45

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30, Pasal 43, dan Pasal 44 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

APIP Pemerintah Kabupaten pada saat menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan, tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 47

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat

Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 48

- (1) Dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Kabupaten wajib menyediakan sarana dan prasarana Pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Kabupaten mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

BAB V

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 49

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Kabupaten melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.
- (2) Pejabat Penghubung di lingkungan Pemerintah Kabupaten melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan pejabat pelaksana di Perangkat Daerah.

Pasal 50

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi

dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.

(2) Pemantauan . . .

- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
 - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
 - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 51

Pejabat Pengelola Pengaduan melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten kepada Bupati melalui sekretaris daerah Kabupaten.

Pasal 52

Bupati melalui Perangkat Daerah yang membidangi urusan komunikasi melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten kepada Gubernur.

Pasal 53

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 dan Pasal 52 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat:
 - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
 - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 54

Bupati melalui Perangkat Daerah yang membidangi urusan

komunikasi melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten.

BAB VIII . . .

BAB VIII
PENDANAAN

Pasal 55

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah Kabupaten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 56

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, 8 September 2025

BUPATI OGAN KOMERING ULU,

ttd.

TEDDY MEILWANSYAH

Diundangkan di Baturaja
pada tanggal, 8 September 2025

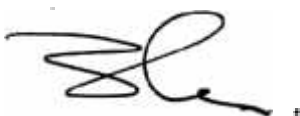
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU,

ttd.

DHARMAWAN IRIANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TAHUN 2025 NOMOR 15

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN OKU,

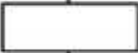
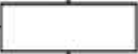
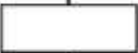


EKA MEIRWANZA, SH.MM
PEMBINA (IV/a)
NIP. 197705012009031002

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU
NOMOR 15 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE*
RAKYAT

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN KEDALAM SP4N-LAPOR!

No.	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain SP4N-LAPOR!			
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 12.			
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual ke dalam SP4N-LAPOR, dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum lengkap, Petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari.			
4	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! melalui menu form laporan manual.			
5	Petugas menginformasikan nomor <i>kode tracking</i> hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada Pengadu.			

B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOPS UNIT KERJA

TELAAH STAF

Kepada :
Dari :
Tanggal :
Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Perihal :

Menindaklanjuti disposisi atas surat pengaduan dari bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut:

- I. Sumber Pengaduan
- II. Materi Pengaduan
- III. Analisa
- IV. Kesimpulan
- V. Saran

Demikian untuk menjadi pemeriksaan dan mohon arahan lebih lanjut.

Nama Jabatan,

Nama
Pangkat/Golongan
NIP

C. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

KOPS UNIT KERJA

BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini, tanggal bulan tahun bertempat telah dilaksanakan rapat koordinasi yang dipimpin dan dihadiri

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

1.
2.
3. dst.

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tandatangan (Peserta Hadir)

1.
2.
3. dst.

D. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

KOPS UNIT KERJA

LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

BAB I	RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI
BAB II	URAIAN HASIL KLARIFIKASI
	A. UMUM
	1. Dasar Klarifikasi
	2. Waktu Klarifikasi
	3. Susunan Tim Klarifikasi
	a. Penanggungjawab
	b. Pengendali Mutu
	c. Supervisor/Dalnis
	d. Ketua Tim
	e. Anggota Tim
	4. Narasumber
	5. Obyek Klarifikasi
	6. Sumber Informasi
	B. MATERI PENGADUAN
	C. FAKTA DAN DATA
BAB III	ANALISIS
BAB IV	KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan khusus).

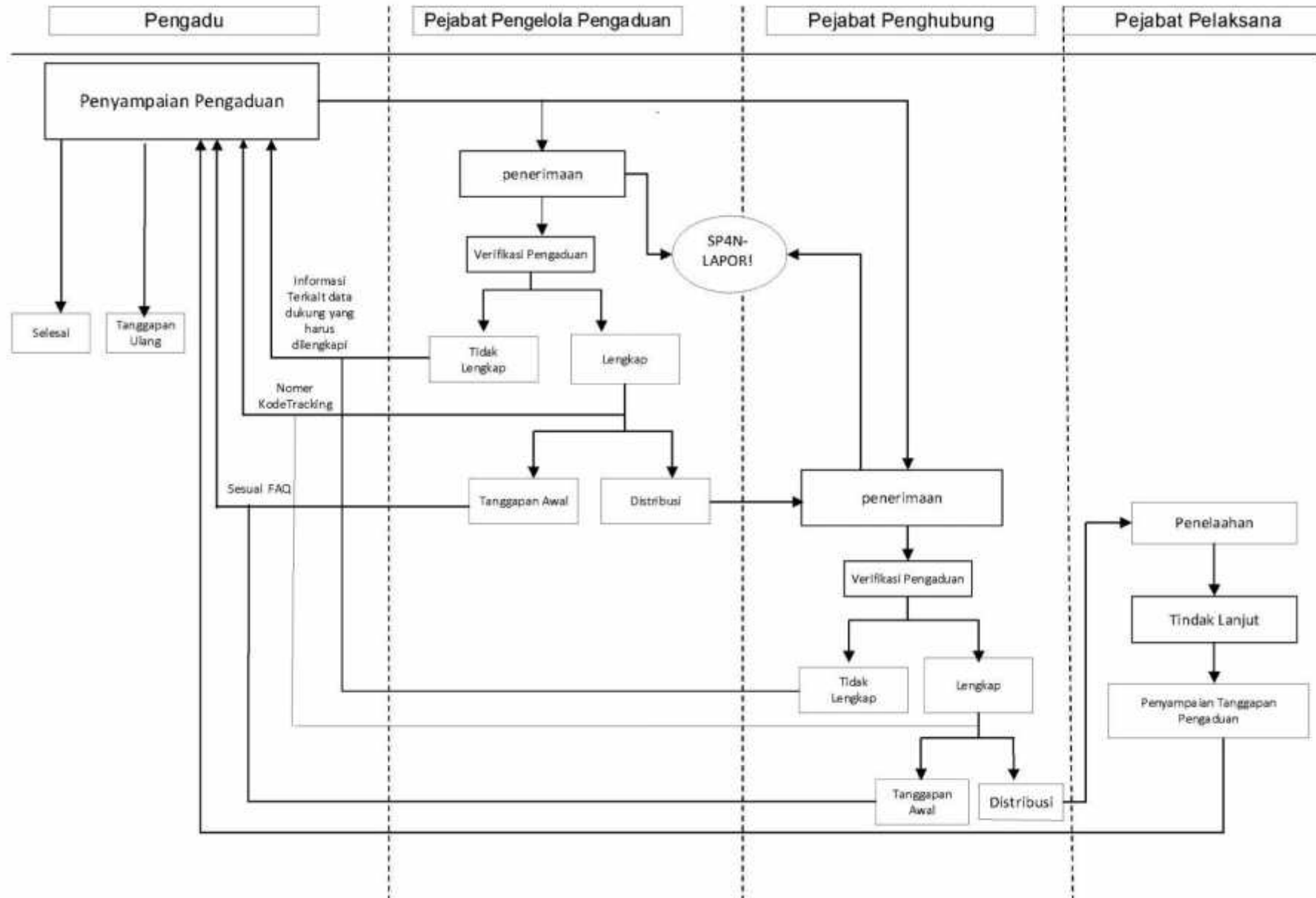
E. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

KOPS UNIT KERJA

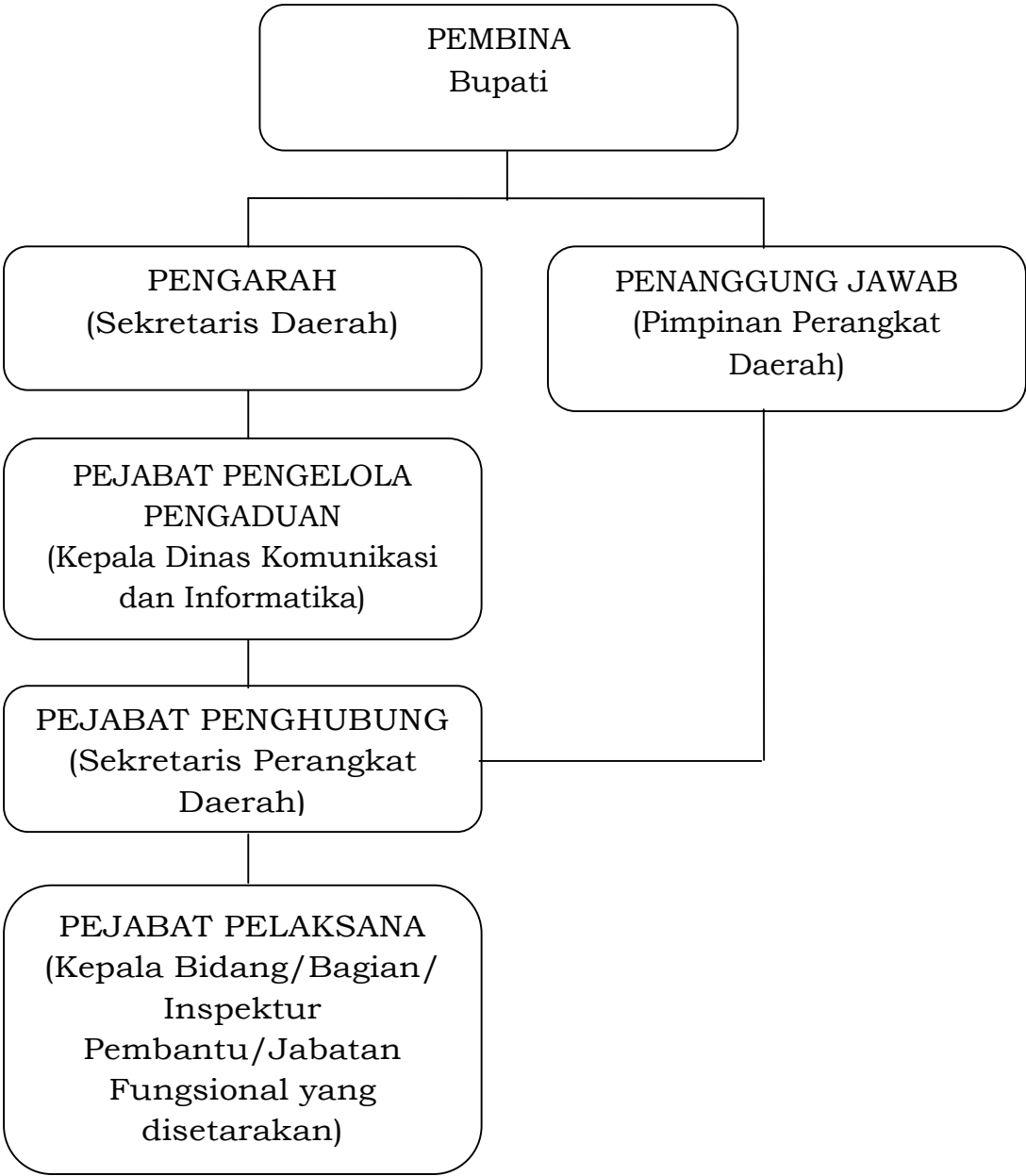
LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

BAB I	RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS
BAB II	URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS
	A. UMUM
	1. Dasar Pemeriksaan Khusus
	2. Waktu Pemeriksaan Khusus
	3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus
	a. Penanggungjawab
	b. Pengendali Mutu
	c. Supervisor/Dalnis
	d. Ketua Tim
	e. Anggota Tim
	4. Narasumber
	5. Obyek Pemeriksaan Khusus
	6. Sumber Informasi
	B. MATERI PENGADUAN
	C. FAKTA DAN DATA
BAB III	ANALISIS
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN
	A. KESIMPULAN
	B. SARAN

F. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



G. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH



BUPATI OGAN KOMERING ULU,

ttd.

TEDDY MEILWANSYAH

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN OKU,

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