

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

2025

PERBUP NO. 15, BD. 2025/NO.15, 33 HLM

PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU TENTANG PEDOMAN SISTEM  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN  
ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT

**ABSTRAK :** Perbup ini ditetapkan untuk 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.

Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, 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), Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038), Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038), 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856), 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), 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), Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191), 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), Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182), 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), 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), 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).

Perbup ini mengatur beberapa aspek yaitu: Ketentuan Umum, Maksud dan Tujuan, Ruang Lingkup Pelayanan Publik, Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pemerintah Kabupaten, Cara Penyampaian Pengaduan, Jenis, dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan, Pemantauan dan Evaluasi, Pelaporan, Pembinaan dan Pengawasan, Pendanaan, dan Ketentuan Penutup.

CATATAN : Perbup ini ditetapkan pada tanggal 8 September 2025 di Baturaja menetapkan kerangka legal dan operasional dalam rangka Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat, dengan berlandaskan sejumlah undang-undang dan peraturan pelaksana.