



**BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR**  
PROVINSI SUMATERA SELATAN  
PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR  
NOMOR 63 TAHUN 2024  
TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 385 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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 diadakan oleh masyarakat;
- b. bahwa sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, serta rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, perlu mengatur Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu diatur dan ditetapkan dengan Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur tentang Pedoman Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Kpmering Ulu Timur.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. 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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman 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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Tahun 2023 Nomor 499);
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penangan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2023 Nomor 2).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
2. Bupati adalah Bupati Ogan Komering Ulu Timur.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah .
5. Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah adalah Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dibantu oleh Perangkat Daerah.
6. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
7. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintah atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
8. Masyarakat adalah seluruh Pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
9. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
10. Inspektur adalah Inspektur Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
11. Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan ke Inspektorat Daerah.
13. Terlapor adalah Pegawai ASN di Lingkungan Pemerintah Daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
14. Audit adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang penyelenggara lakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektivitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah.
15. Tim Penelaah Pengaduan adalah tim yang ditunjuk oleh inspektur yang terdiri atas auditor dan/ atau pengawas penyelenggaraan urusan pemerintahan untuk melaksanakan tugas penelaahan atas Pengaduan Masyarakat.

16. Tim Pemeriksa adalah auditor dan/atau pengawas penyelenggaraan urusan pemerintahan yang ditunjuk oleh inspektur untuk melaksanakan Audit atau pengawasan lainnya berdasarkan hasil pra perencanaan.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini sebagai acuan atau pedoman dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

- a. menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
- 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 Pemerintah Daerah dan Pegawai ASN.

#### Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. prinsip penanganan pengaduan masyarakat;
- b. jenis, kriteria, dan sumber pengaduan masyarakat;
- c. mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat; dan
- d. tindak lanjut hasil audit dan evaluasi.

## BAB III

### PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 5

- (1) Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. kepastian hukum, yakni mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani Pengaduan Masyarakat;
  - b. obyektivitas, yakni harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
  - c. efektivitas dan efisiensi, yakni harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;

- d. akuntabilitas, yakni harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. kerahasiaan, yakni penanganan pengaduan terhadap suatu Pengaduan Masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. transparansi, yakni hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. cepat, yakni penanganan Pengaduan Masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h. tidak diskriminatif, yakni pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 6

- (1) Pemeriksaan dilakukan sesuai standar pemeriksaan yang ditetapkan oleh Asosiasi Auditor Internal Pemerintah Indonesia (AAIPI);
- (2) Pemeriksaan bertujuan untuk mendapatkan keyakinan yang memadai atas kebenaran materi pengaduan yang dilaporkan; dan
- (3) kesimpulan hasil pemeriksaan harus didukung dengan bukti yang relevan, dan cukup.

### BAB IV

## JENIS, KRITERIA, DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT

### Bagian Kesatu

#### Jenis Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 7

- (1) Jenis pengaduan masyarakat terdiri atas:
  - a. pengaduan berkadar pengawasan; dan
  - b. pengaduan tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
  - a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
  - b. pelanggaran administratif;
  - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
  - d. pelanggaran disiplin pegawai.
- (3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
  - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik;
  - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. saran perbaikan kebijaksanaan pelayanan publik.

Bagian Kedua  
Kriteria Pengaduan Masyarakat  
Pasal 8

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh Pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Daerah ke Inspektorat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
- (2) Kriteria pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. materi pengaduan; dan
  - b. jenis pengaduan.
- (3) Materi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a paling sedikit memuat unsur atau informasi sebagai berikut:
  - a. data Identitas Pelapor yaitu nama dan/atau alamat disertai fotokopi Kartu Tanda Penduduk atau identitas lainnya;
  - b. data identitas Terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat;
  - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran; dan
  - e. bukti pendukung.
- (4) Jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b yaitu pengaduan berkadar pengawasan.
- (5) Dalam hal pelapor tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e pengaduan dapat dilanjutkan pada tahap berikutnya.

Pasal 9

- (1) Inspektorat Daerah dapat melakukan penanganan terhadap Pengaduan Masyarakat atas dugaan penyimpangan yang dilaporkan atau diadukan ke Komisi Pemberantasan Korupsi, Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jendral Kementerian, Inspektorat Provinsi dan Aparat Penegak Hukum setelah ada permintaan dari instansi tersebut; dan
- (2) Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan penelaahan oleh tim penelaah pengaduan yang ditetapkan oleh Inspektur.

Bagian Ketiga  
Sumber Pengaduan Masyarakat  
Pasal 10

Sumber Pengaduan Masyarakat dapat berasal dari:

- a. perorangan;
- b. media massa;
- c. organisasi masyarakat; dan
- d. badan hukum

## Pasal 11

Pengaduan yang tidak memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) tidak dapat diproses ketahap berikutnya.

## BAB V

### MEKANISME PENYAMPAIAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Bagian Kesatu

#### Mekanisme Penyampaian Pengaduan Masyarakat

## Pasal 12

Pengaduan Masyarakat dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu:

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

## Pasal 13

- (1) Penyampaian pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a disampaikan secara tatap muka dengan petugas penerima pengaduan pada unit kerja Inspektorat Daerah yang menangani pengaduan.
- (2) Penyampaian pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b dapat dilaksanakan melalui:
  - a. surat;
  - b. surat elektronik;
  - c. website;
  - d. link; dan/atau
  - e. media sosial.
- (3) Penerimaan pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh Petugas Penerima Pengaduan.
- (4) Mekanisme Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 diatur melalui standar operasional prosedur yang ditetapkan Inspektur.

#### Bagian Kedua

#### Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat

## Pasal 14

Mekanisme penanganan Pengaduan Masyarakat meliputi:

- a. penerimaan dan pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. penanganan pengaduan;
- d. pelaporan hasil penanganan pengaduan; dan
- e. pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan dan pengarsipan.

## Pasal 15

- (1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh petugas penerima pengaduan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan dilakukan pencatatan.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. data surat pengaduan, yang meliputi nomor dan tanggal surat serta perihal;

- b. identitas pelapor yang meliputi nama, alamat, dan pekerjaan;
  - c. identitas terlapor yang meliputi nama, nomor induk pegawai, alamat, jabatan, dan instansi terlapor;
  - d. lokasi kasus; dan
  - e. materi dan bukti-bukti aduan.
- (3) Dokumen pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai bahan untuk penelaahan dan didokumentasikan, baik secara elektronik maupun manual.

#### Pasal 16

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b merupakan kegiatan identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, dan evaluasi bukti.
- (2) Tim Penelaah Pengaduan bertugas melakukan analisa terhadap pengaduan dengan langkah-langkah meliputi:
- a. perumusan inti masalah yang diadukan;
  - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang diterima; dan
  - d. melakukan ekspos internal atas kesimpulan sementara hasil telaah pengaduan; dan
  - e. menetapkan hasil penelaahan Pengaduan Masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
- (3) Tim Penelaah Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait, baik Pelapor, Terlapor atau pihak terkait lainnya.
- (4) Hasil penelaahan dituangkan dalam laporan dengan memuat paling sedikit sumber pengaduan, materi pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.
- (5) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikelompokkan berdasarkan jenis pengaduan.

#### Pasal 17

- (1) Dalam hasil penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (5) termasuk jenis pengaduan berkadar pengawasan, dilakukan tindak lanjut oleh Tim Pemeriksa Inspektorat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Dalam hal hasil penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (5) termasuk jenis pengaduan tidak berkadar pengawasan, dilakukan tindak lanjut untuk disalurkan kepada Perangkat Daerah lain sesuai dengan kewenangannya.

#### Pasal 18

- (1) Berdasarkan Laporan Hasil telaah, Inspektur wajib membentuk tim pemeriksa dengan menerbitkan Surat Tugas paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya hasil telaah dan dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan.

- (2) Susunan Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas:
  - a. Penanggung jawab;
  - b. Wakil Penanggung jawab;
  - c. Pengendali teknis;
  - d. Ketua tim; dan
  - e. Anggota.
- (3) Tim pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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, Pengelola BUMD, BUMDes, BLUD 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.
- (4) Dalam melaksanakan tugas, Tim Pemeriksa berwenang:
  - a. melakukan Audit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan;
  - c. mengumpulkan fakta, data dan atau keterangan yang diperlukan.
  - d. memeriksa Terlapor yang diduga melakukan pelanggaran serta pihak terkait lainnya;
  - e. meminta keterangan lebih lanjut kepada pihak yang melaporkan/Pelapor; dan
  - f. memberikan rekomendasi terkait tindak lanjut hasil Audit.

#### Pasal 19

- (1) Dalam pelaksanaan Audit, Tim Pemeriksa dapat melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti Komisi Pemberantasan Korupsi, Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jendral Kementrian, Inspektorat Provinsi, pakar atau tenaga ahli dan pihak lainnya yang dibutuhkan.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. pemberian informasi;
  - b. verifikasi;
  - c. pengumpulan data dan keterangan;
  - d. pemaparan hasil Audit penanganan laporan atau pengaduan masyarakat; dan
  - e. koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.
- (4) Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Ketiga

#### Pelaporan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

##### Pasal 20

- (1) Hasil Audit oleh Tim Pemeriksa dituangkan dalam bentuk laporan hasil Audit.
- (2) Sebelum diterbitkannya laporan Audit, Tim Pemeriksa harus melakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat Daerah.
- (3) Laporan hasil Audit disampaikan kepada Bupati.
- (4) Laporan hasil Audit bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati.

##### Pasal 21

Laporan hasil Audit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dalam bentuk tertulis yang memuat antara lain:

- a. sumber pengaduan;
- b. materi pengaduan;
- c. fakta yang ditemukan;
- d. analisis;
- e. kesimpulan; dan
- f. saran/rekomendasi.

### BAB VI

#### PEMANTAUAN TINDAK LANJUT HASIL PENANGANAN PENGADUAN

##### Pasal 22

- (1) Perangkat Daerah, ASN dan perangkat desa wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan;
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk hasil pemeriksaan yang tidak terkait dengan tuntutan perbendaharaan dan/atau tuntutan ganti rugi dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja setelah hasil pemeriksaan diterima; dan
- (3) Selama masa tindak lanjut hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tidak dapat dipindahkan kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB VII

#### EVALUASI

##### Pasal 23

- (1) Inspektorat Daerah melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam oleh Ketua Tim Evaluasi yang dibentuk oleh Inspektur.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk survei kepuasan pelayanan.

BAB VIII  
PEMBIAYAAN  
Pasal 24

Pembiayaan dalam pelaksanaan Peraturan Bupati ini bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 25

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

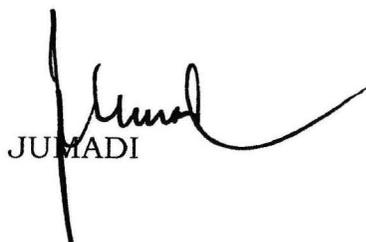
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

ditetapkan di Martapura  
pada tanggal 2 September 2024  
BUPATI OGAN KOMERING ULU TIMUR



LANOSIN

diundangkan di Martapura  
pada tanggal 3 September 2024  
SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR



JUMADI

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR  
TAHUN 2024 NOMOR 63