



SALINAN

GUBERNUR BALI

PERATURAN GUBERNUR BALI

NOMOR 54 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR BALI,

- Menimbang : a. bahwa Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat sebagai bentuk pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, untuk mencapai sasaran dan harapan, mewujudkan keamanan dan ketentraman *niskala* dan *sekala*, sesuai dengan Visi Pembangunan Daerah “*Nangun Sat Kerthi Loka Bali*” melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana menuju Bali Era Baru di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;
- b. bahwa pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menjamin mutu serta hasil, perlu disusun pedoman penanganan pengaduan masyarakat untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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);

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 beberapa kali, terakhir 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
7. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah 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 Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 202);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Provinsi adalah Provinsi Bali.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Bali.
3. Gubernur adalah Gubernur Bali.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Provinsi.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
6. Inspektorat Daerah Provinsi, yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Provinsi Bali.
7. Inspektur adalah Inspektur Daerah Provinsi Bali.
8. Aparat Penegak Hukum, yang selanjutnya disingkat dengan APH adalah Kejaksaan dan/atau Kepolisian.
9. Tim adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat dan/atau Inspektorat Pembantu Wilayah.
10. Auditor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pengawasan pada instansi pemerintah.
11. Pelapor adalah Masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan kepada Inspektorat.
12. 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.
13. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan Masyarakat yang disampaikan oleh Masyarakat kepada Aparatur Pemerintah Daerah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/Pengaduan yang bersifat membangun.
14. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

15. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi dan dikelola oleh Inspektorat.
16. Tindak Pidana Korupsi, yang selanjutnya disebut Tipikor adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
17. Mekanisme Pengaduan Tipikor, yang selanjutnya disebut *Whistle Blowing System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan Tipikor yang telah terjadi, sedang atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan Tipikor yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja.
18. Unit Pemberantasan Pungutan Liar, yang selanjutnya disebut UPP Pungli mempunyai tugas melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja, dan sarana prasarana, baik yang berada di Pemerintahan Provinsi Bali.
19. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan Pengaduan Masyarakat, pelaporan, pemantauan tindak lanjut dan pengarsipan.
20. Pemeriksaan adalah suatu proses sistemik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai kondisi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara kondisi dengan kriteria yang telah ditetapkan.
21. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait.
22. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan/dilaporkan.

Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan 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 Gubernur 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 Provinsi;
- c. meningkatkan koordinasi antara lembaga/instansi dalam menyelesaikan Pengaduan Masyarakat; dan
- d. meningkatkan partisipasi Masyarakat secara tertib dan turut serta bertanggungjawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan Masyarakat.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini meliputi:

- a. kriteria Pengaduan Masyarakat;
- b. tata cara Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. perlindungan terhadap Pelapor; dan
- d. pendanaan.

BAB II KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

(1) Kriteria Pengaduan Masyarakat, meliputi:

- a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
- b. bersifat konstruktif;
- c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, dan penyalahgunaan wewenang serta kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
- d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi;
- e. ditunjukkan atau ditembuskan kepada Pemerintah Provinsi; dan
- f. identitas Pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran.

(2) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikelompokkan sebagai berikut:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. penyimpangan/menghambat dalam pelayanan Masyarakat;
- c. pelanggaran disiplin pegawai;
- d. penyimpangan dalam pengelolaan anggaran;
- e. dugaan Tipikor;
- f. Pelayanan Publik;
- g. korupsi, pungutan liar dan gratifikasi;
- h. kepegawaian;
- i. penanganan kehilangan barang/aset negara dan Provinsi; dan
- j. Pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

- (1) Kriteria Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi sekurang-kurangnya, memuat unsur atau informasi sebagai berikut:
 - a. data Pelapor yaitu Nama dan/atau Alamat;
 - b. data Terlapor yaitu Nama, Jabatan, dan/atau Alamat;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
- (2) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui:
 - a. *Call center* UPP Pungli Pemerintah Provinsi;
 - b. SP4N-LAPOR; dan
 - c. *Whistle Blowing System*.

BAB III

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Penyampaian Pengaduan Masyarakat

Pasal 7

- (1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat, dilakukan dengan cara:
 - a. langsung; dan
 - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan Masyarakat cara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat disampaikan melalui tatap muka/lisan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir yang disediakan.
- (3) Pengaduan Masyarakat cara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat maupun melalui teknologi informasi yaitu *whatsapp*, *SMS*, *email*, dan *website* (www.lapor.go.id) dan media sosial lainnya.
- (4) Dalam hal Pengaduan Masyarakat ditujukan langsung kepada Gubernur atau Inspektorat, tidak akan diproses.

Bagian Kedua

Tahapan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 8

- Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:
- a. pencatatan;
 - b. penelaahan;
 - c. penanganan;
 - d. pelaporan hasil penanganan;
 - e. pemantauan tindak lanjut hasil penanganan; dan
 - f. pengarsipan.

Pasal 9

- (1) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, dilaksanakan oleh staf administrasi yang ada di Inspektorat.
- (2) Pencatatan Pengaduan Masyarakat minimal memuat data, meliputi:
 - a. surat Pengaduan (nomor dan tanggal agenda, tanggal surat Pengaduan, kategori, perihal);
 - b. identitas Pelapor (nama, alamat, pekerjaan); dan
 - c. identitas terlapor (nama, NIP, alamat, jabatan, instansi, terlapor).

Pasal 10

- (1) Penelaahan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, meliputi:
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi Pengaduan dengan peraturan perundang-undangan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi Pengaduan yang baru diterima; dan
 - d. menetapkan hasil Penelaahan Pengaduan Masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Materi Pengaduan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin untuk dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi, tidak akan diproses lebih lanjut.

Pasal 11

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, meliputi:
 - a. penelaahan;
 - b. Klarifikasi/Konfirmasi; dan
 - c. Pemeriksaan.
- (2) Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam bentuk saran, masukan, dan kritikan, diselesaikan oleh Perangkat Daerah terlapor sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Pasal 12

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam bentuk pengawasan dilakukan Pemeriksaan oleh Inspektorat.
- (2) Inspektur dengan kewenangannya dapat melimpahkan Pemeriksaan atas Pengaduan yang diterima kepada Inspektur Pembantu Wilayah.
- (3) Pemeriksaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Tim.
- (4) Penugasan kepada Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dituangkan dalam Surat Perintah Tugas Inspektur.

Pasal 13

- (1) Kegiatan Pemeriksaan oleh Inspektorat dilakukan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan pihak terkait, dan/atau bukti lainnya mengenai kebenaran materi Pengaduan.
- (2) Kegiatan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai standar Pemeriksaan.
- (3) Untuk pembuktian kebenaran dilaksanakan dengan langkah-langkah, meliputi:
 - a. telaahan lanjutan;
 - b. Konfirmasi; dan
 - c. Klarifikasi.
- (4) Dalam hal Pemeriksaan terindikasi pengenaan sanksi hukuman disiplin atau terjadi kerugian daerah dapat terlebih dahulu dilakukan paparan/*ekspose* dengan menghadirkan Kepala Perangkat Daerah/atasan langsung.
- (5) Dalam hal hasil Pemeriksaan yang menyangkut tindak pidana Pengaduan Masyarakat diteruskan kepada APH.

Pasal 14

- (1) Pelaporan Hasil Penanganan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, dibuat dalam bentuk laporan hasil Pemeriksaan berdasarkan hasil Pemeriksaan oleh Tim.
- (2) Tim menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya masa Pemeriksaan.
- (3) Sebelum menerbitkan laporan hasil Pemeriksaan, Tim melakukan *ekspose internal* secara tertutup di Inspektorat.
- (4) Laporan hasil Pemeriksaan akan ditindaklanjuti sesuai ketentuan dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Laporan hasil Pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik, kecuali mendapat izin tertulis dari Gubernur.

Pasal 15

- (1) Pemantauan tindak lanjut hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf e, dilakukan oleh Inspektorat dengan cara melakukan pemutakhiran data tindak lanjut hasil Pemeriksaan yang dituangkan dalam rekomendasi.
- (2) Perangkat Daerah sebagai terlapor serta pihak terkait menindaklanjuti hasil Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sesuai rekomendasi.
- (3) Inspektur melaporankan hasil pemantauan tindak lanjut pemeriksaan kepada Gubernur.
- (4) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut pemeriksaan didokumentasikan oleh Inspektorat untuk bahan pemutakhiran data tindak lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 16

- (1) Pengarsipan dokumen Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf f, diatur berdasarkan Klarifikasi jenis masalah dan unit kerja terlapor serta urutan waktu Pengaduan.
- (2) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain seperti Masyarakat, lembaga swadaya Masyarakat dan media massa, informasi yang dapat diberikan terbatas hanya data statistik penanganannya, bukan substansi.

Bagian Ketiga Evaluasi

Pasal 17

- (1) Inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dalam bentuk survei kepuasan Masyarakat.

BAB IV PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

Pasal 18

- (1) Pelapor yang melakukan Pengaduan Masyarakat, dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam hal Pengaduan Masyarakat yang disampaikan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2).
- (3) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. menjaga kerahasiaan identitas Pelapor;
 - b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
 - c. meminta pelindungan kepada unit kerja yang berwenang; dan
 - d. memberikan pelindungan atas jaminan hak kepegawaian.
- (4) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diberikan sejak diterimanya Pengaduan.

BAB V PENDANAAN

Pasal 19

Pendanaan yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Peraturan Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Semesta Berencana Provinsi.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Daerah Bali.

Ditetapkan di Bali
pada tanggal 23 Nopember 2021

GUBERNUR BALI,

ttd

WAYAN KOSTER

Diundangkan di Bali
pada tanggal 23 Nopember 2021

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI BALI,

ttd

DEWA MADE INDRA

BERITA DAERAH PROVINSI BALI TAHUN 2021 NOMOR 54

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Bali,



Ida Bagus Gede Sudarsana
NIP. 19691010 199703 1 012