



SALINAN

GUBERNUR BALI

PERATURAN GUBERNUR BALI

NOMOR 44 TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI BALI

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 dalam 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 Peraturan Gubernur Bali Nomor 54 Tahun 2021 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum saat ini, sehingga perlu diganti;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Bali tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);

3. 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 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6842);
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 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 beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
6. 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 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);
7. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan 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 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);

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);

MEMUTUSKAN:

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

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. Kabupaten/Kota adalah Kabupaten/Kota di Provinsi.
5. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi .
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Provinsi.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
8. Inspektorat Daerah Provinsi yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Inspektorat Daerah Provinsi Bali.
9. Inspektur adalah Inspektur Daerah Provinsi Bali.
10. Inspektur Pembantu Provinsi adalah Inspektur Pembantu di lingkungan Inspektorat.
11. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat dengan APH adalah Kejaksaan dan atau Kepolisian.
12. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
13. Tim adalah Auditor dan Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan/atau pegawai yang bertugas di Inspektorat Daerah Provinsi dan/atau Inspektorat Pembantu Wilayah.
14. 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.

15. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pengawasan pada instansi pemerintah.
16. Pelapor adalah Masyarakat umum dan Masyarakat berstatus ASN yang menyampaikan pengaduan.
17. 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.
18. 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.
19. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
20. 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.
21. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau ASN di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah, dan Perangkat Desa.
22. 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.
23. 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 Bali dan dikelola oleh Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
24. 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 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
25. 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.

26. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan Pengaduan Masyarakat, pelaporan, pemantauan tindak lanjut dan pengarsipan.
27. 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.
28. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait.

## 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;
- 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 bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan Masyarakat.

## Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini meliputi:

- a. cara penyampaian Pengaduan, jenis dan mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- b. perlindungan terhadap Pelapor;
- c. pemantauan dan evaluasi;
- d. pelaporan;
- e. pembinaan dan pengawasan; dan
- f. pendanaan.

BAB II  
CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu  
Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 5

- (1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat, dilakukan dengan cara:
  - a. langsung; dan
  - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat disampaikan melalui tatap muka/lisan melalui ruang layanan Pengaduan yang dituangkan dalam formulir yang disediakan.
- (3) Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat disampaikan melalui media resmi Pengaduan Pemerintah yaitu:
  - a. SP4N-LAPOR!;
  - b. surat;
  - c. *website*;
  - d. surat elektronik;
  - e. *call center*;
  - f. *short message service*;
  - g. media sosial;
  - h. unit Pengendalian Gratifikasi;
  - i. *Whistle Blowing System*; dan
  - j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 6

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, paling sedikit memuat informasi, meliputi:

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

Pasal 7

ASN wajib melaporkan pelanggaran yang terjadi di lingkungan Pemerintah Provinsi.

Bagian Kedua  
Jenis Pengaduan

Pasal 8

- (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.

#### Pasal 9

Jenis Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 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.

#### Pasal 10

Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan melalui SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud Pasal 8 ayat (1) huruf a diatur dalam Peraturan Gubernur mengenai Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat.

#### Pasal 11

Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b dilakukan oleh Inspektorat sesuai dengan kewenangan.

#### Pasal 12

- (1) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud Pasal 11 dengan terlapor meliputi:
  - a. Bupati/Walikota dan Wakil Bupati/Wakil Walikota;
  - b. ASN Pemerintah Provinsi kecuali Sekretaris Daerah Provinsi dan Inspektur Daerah Provinsi;
  - c. Sekretaris Daerah Pemerintah Kabupaten/Kota;
  - d. Kepala Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten/Kota;
  - e. Inspektur Daerah Pemerintah Kabupaten/Kota;
  - f. Pimpinan dan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota; dan
  - g. Desa Adat di Kabupaten/Kota se Bali.

- (2) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pegawai non ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab pegawai non ASN.
- (3) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

### Bagian Ketiga Mekanisme Penanganan Pengaduan

#### Pasal 13

Mekanisme Penanganan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi terdiri dari :

- a. penerimaan;
- b. penelaahan;
- c. koordinasi;
- d. pelimpahan;
- e. Klarifikasi;
- f. Pemeriksaan khusus;
- g. arsip; dan
- h. tindak lanjut.

#### Pasal 14

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a, diterima dan dicatat oleh Inspektur Pembantu Provinsi yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan untuk disampaikan kepada Inspektur.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan penelaahan sesuai arahan Inspektur.

#### Pasal 15

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b, 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 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 ke tahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan 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 Inspektur untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
  - a. koordinasi;
  - b. pelimpahan;
  - c. klarifikasi;
  - d. pemeriksaan khusus; dan
  - e. arsip.

#### Pasal 16

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c, untuk memperoleh informasi mengenai materi Pengaduan ke Perangkat Daerah dan/atau instansi terkait.
- (2) Koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan sesuai surat tugas dari Inspektur.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada Inspektur Pembantu Provinsi yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan.

#### Pasal 17

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, Inspektorat melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. permintaan informasi; dan
  - b. verifikasi.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.

#### Pasal 18

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

#### Pasal 19

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati/Walikota.
- (2) Inspektur Pembantu Provinsi yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (4) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditindaklanjuti, Inspektorat mengambil alih penyelesaian Pengaduan.

## Pasal 20

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf e, 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 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 Inspektur.

## Pasal 21

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf f, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
  - a. pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
  - b. pengembangan dari hasil Klarifikasi;
  - c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan Inspektorat Kementerian; dan
  - d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian/Pemerintah Kabupaten/Kota/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 22

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 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 21 ayat (2) huruf b, dengan melakukan permintaan data, fakta, keterangan/ Pernyataan atas materi Pengaduan.
- (3) Berita acara Pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan Bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 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 21 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

## Pasal 23

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil Pemeriksaan khusus dihadapan Inspektur.
- (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 24

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara Pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) ASN yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggung jawab.
- (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 Pemeriksaan kedua sebagaimana yang 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 25

- (1) Berita acara Pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan ASN yang diperiksa.
- (2) Dalam hal ASN 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) ASN yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

## Pasal 26

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf g, dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1).

## Pasal 27

Dalam hal Inspektorat tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada Inspektorat Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

## Pasal 28

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf h, Pasal 16 ayat (3) dan Pasal 17 ayat (3) dilaporkan kepada Gubernur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

## Pasal 29

- (1) Kepala Perangkat Daerah wajib menindaklanjuti hasil Pemeriksaan khusus Inspektorat.
- (2) Tindak lanjut hasil Pemeriksaan khusus Inspektorat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b.
- (3) Rekomendasi hasil Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak laporan hasil Pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam Pemeriksaan khusus.
- (4) Kepala Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh Inspektorat 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 Gubernur.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 30

- (1) Inspektorat melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1).
- (2) Inspektur Pembantu Provinsi yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil Pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 31

- (1) Inspektorat dalam melakukan Pemeriksaan khusus berkoordinasi dengan Inspektorat Kabupaten/Kota.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk mengetahui pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan oleh Inspektorat Provinsi dan APH.
- (3) Dalam hal Pengaduan belum ditindaklanjuti Inspektorat Kabupaten/Kota dan APH, Inspektorat Provinsi melanjutkan penanganan Pengaduan.
- (4) Dalam hal hasil koordinasi telah ditindaklanjuti oleh APH, Inspektorat Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melakukan koordinasi dengan APH untuk mengetahui perkembangan penanganannya.

#### Pasal 32

- (1) Hasil Pemeriksaan Inspektorat apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, Inspektorat dapat menyerahkan hasil Pemeriksaan kepada APH.
- (2) Sebelum diserahkan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (1), obyek 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, Inspektorat atas petunjuk tertulis dari Gubernur dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil Pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Inspektorat melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dalam bentuk:
  - a. pemberian informasi;

- b. verifikasi;
- c. pengumpulan data dan keterangan;
- d. pemaparan hasil Pemeriksaan atas Pengaduan; dan
- e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 33

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari Inspektorat kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil Pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh Inspektorat kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan Inspektorat dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 34

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 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 Inspektorat Jenderal Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.
- (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 35

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) dan Pasal 34 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 36

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

#### Pasal 37

Alur penanganan Pengaduan Masyarakat yang Berkadar Pengawasan ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur yang disusun oleh Inspektorat.

#### Pasal 38

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

### BAB IV PELINDUNGAN TERHADAP PELAPOR

#### Pasal 39

- (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 15 ayat (1).
- (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 ASN dan Non ASN dan perlindungan atas karier ASN.
- (4) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diberikan sejak diterimanya Pengaduan.

### BAB V PENGAWASAN DAN PELAPORAN

#### Pasal 40

- (1) Inspektorat melakukan pelaporan terkait penanganan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi kepada Gubernur.
- (2) Gubernur melakukan pengawasan terhadap tindak lanjut Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi.

BAB VI  
PENDANAAN

Pasal 41

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

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 42

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, Peraturan Gubernur Bali Nomor 54 Tahun 2021 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 54), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 43

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 Denpasar  
pada tanggal 22 Oktober 2025

GUBERNUR BALI,

ttd

WAYAN KOSTER

Diundangkan di Denpasar  
pada tanggal 22 Oktober 2025

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI BALI,

ttd

DEWA MADE INDRA

BERITA DAERAH PROVINSI BALI TAHUN 2025 NOMOR 47

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Bali



Ida Bagus Gede Sudarsana

NIP. 19691010 199703 1 012



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.

