



GUBERNUR JAWA BARAT

PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT

NOMOR 08 TAHUN 2017

TENTANG

PERATURAN PELAKSANAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA BARAT,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 42 ayat (6) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan ketentuan Pasal 32 ayat (2) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11 Tahun 2011 tentang Transparansi, Partisipasi, dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Jawa Barat tentang Peraturan Pelaksanaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 4 Juli Tahun 1950) jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Jakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
2. 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 387), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

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 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);
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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 985);
13. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 72 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 72);

14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Barat (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 211).

- Memperhatikan :
1. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke Dalam Aplikasi LAPOR!-SP4N;
 2. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pemberantasan Praktek Pungutan Liar (Pungli) Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Instansi Pemerintah.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PERATURAN PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Definisi

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah Provinsi adalah Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Barat.
4. Inspektur Daerah Provinsi adalah Inspektur Daerah Provinsi Jawa Barat
5. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat yang menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi berdasarkan kewenangan.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. 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.

8. Fasilitasi Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut, dan pendokumentasian.
9. *Whistleblowing System* adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan Tindak Pidana Korupsi yang telah terjadi, sedang terjadi, atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana korupsi yang dilakukan di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.
10. Pengadu adalah seluruh warga negara dan penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
11. Whistleblower adalah seseorang yang melaporkan perbuatan yang berindikasi Tindak Pidana Korupsi yang terjadi di dalam organisasi tempatnya bekerja atau pihak terkait lainnya yang memiliki akses informasi yang memadai atas terjadinya indikasi tindak pidana korupsi tersebut.
12. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
13. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
14. Pengelola Pengaduan adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat dan wewenang untuk menerima pengaduan dari *whistleblower* pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
15. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
16. Tindak Pidana Korupsi 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.
17. Pemberantasan tindak pidana korupsi adalah serangkaian tindakan untuk pencegahan dan penindakan tindak pidana korupsi melalui upaya koordinasi, supervisi, monitor, penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan, dengan peran serta masyarakat berdasarkan peraturan perundangan.
18. Unjuk rasa atau demonstrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau lebih untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara demonstratif di muka umum.
19. Di muka umum adalah di hadapan orang banyak, atau orang lain termasuk juga di tempat yang dapat didatangi dan atau dilihat setiap orang.

20. Delegasi atau perwakilan adalah seseorang atau sekelompok orang yang mewakili atau diberi wewenang dan tanggung jawab untuk menyampaikan keluhan kepada gubernur sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan cara mengadakan pertemuan atau mendatangi secara langsung kantor pemerintahan daerah provinsi

Bagian Kedua

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Maksud peraturan pelaksanaan pengelolaan pengaduan ini yaitu sebagai pedoman bagi para pihak dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh seluruh pihak termasuk warga negara, penduduk, orang perseorangan termasuk mereka yang berkebutuhan khusus, kelompok, dan badan hukum.

Pasal 3

Tujuan peraturan pelaksanaan pengelolaan pengaduan yaitu:

- a. terwujudnya penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. sebagai sarana peran aktif masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. sebagai acuan dalam penanganan pengaduan atas tindak pidana korupsi di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat;
- d. terkoordinasinya pelaksanaan pengelolaan pengaduan agar dapat ditangani dengan baik, benar, tuntas, efektif, dan efisien;
- e. memberdayakan pengaduan sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. memperbaiki sistem pengawasan dan pencegahan penyimpangan administrasi, kerugian perdata, dan tindak pidana korupsi, serta persaingan usaha tidak sehat;
- g. upaya pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi, termasuk menyediakan mekanisme yang menjamin kerahasiaan identitas *whistleblower*; dan
- h. terintegrasi dengan SP4N.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup peraturan pelaksanaan pengelolaan pengaduan meliputi:

- a. mekanisme penyelesaian pengaduan yang terdiri atas penerimaan, penyelesaian, pengarsipan, pemantauan tindak lanjut, dan pelaporan;
- b. fasilitasi pengaduan secara langsung dan/ atau unjuk rasa dan/atau demonstrasi serta fasilitasi pengaduan secara tidak langsung;
- c. pengintegrasian pengelolaan pengaduan dengan SP4N; dan
- d. pengelolaan pengaduan melalui *whistleblowing system*.

BAB II HAK DAN KEWAJIBAN

Pasal 5

- (1) Setiap orang berhak menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam mengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Pelayanan Publik wajib:
 - a. menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik, termasuk memperhatikan kepentingan penyandang disabilitas;
 - b. menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan "*no wrong door policy*", yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun;
 - c. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab Pengelola Pengaduan;
 - d. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - e. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - f. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada pihak lain yang berwenang;
 - g. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
 - h. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Pasal 6

Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a, harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh setiap orang.

BAB III MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Penerimaan

Pasal 7

Penyelenggara Pelayanan Publik menerima pengaduan, meliputi:

- a. Pengaduan secara langsung;
- b. Pengaduan tidak langsung; dan
- c. *Whistleblowing system*

Pasal 8

Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, disampaikan kepada Pengelola Pengaduan, melalui:

- a. delegasi atau perwakilan; dan
- b. unjuk rasa atau demonstrasi.

Pasal 9

Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, disampaikan kepada Pengelola Pengaduan, melalui sarana:

- a. kotak pengaduan/PO BOX;
- b. surat;
- c. teknologi informasi yaitu telepon/faksimil/*website*/surat elektronik (*e-mail*)/layanan pesan singkat yaitu *short message service* atau jejaring sosial seperti *twitter*, *facebook*, dan jenisnya;
- d. media cetak; dan
- e. media lain sesuai perkembangan.

Pasal 10

Whistleblowing System sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c, disampaikan kepada Pengelola Pengaduan, melalui sarana:

- a. kotak pengaduan/PO BOX;
- b. surat;
- c. teknologi informasi seperti *website*/aplikasi/surat elektronik (*e-mail*); dan
- d. media lain sesuai perkembangan.

Pasal 11

Prosedur penerimaan pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, meliputi:

- a. Pengelola pengaduan menerima pengaduan di tempat Penyelenggara;
- b. Pengelola pengaduan menjamin kerahasiaan identitas orang yang memberikan pengaduan;
- c. Pengelola pengaduan mendengarkan aduan dan mencatat substansi pengaduan, serta memberikan tanggapan secara langsung;
- d. Pengelola pengaduan memeriksa dan menelaah substansi pengaduan sesuai kewenangan;
- e. Dalam hal substansi pengaduan di luar kewenangan Penyelenggara, berkas pengaduan dikoordinasikan kepada pihak lain yang berwenang dengan terlebih dahulu memberitahukan kepada Pengadu;
- f. Pengelola pengaduan mencatat setiap pengaduan yang paling kurang memuat identitas Pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan; dan

- g. Pengelola pengaduan membantu Pengadu untuk mengisi formulir pengaduan dalam hal kondisi tertentu yang pada diri Pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca.

Pasal 12

Prosedur penerimaan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, meliputi:

- a. Pengelola pengaduan memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan;
- b. Dalam hal substansi pengaduan di luar kewenangan Penyelenggara, berkas pengaduan dikoordinasikan kepada pihak lain yang berwenang dengan terlebih dahulu memberitahukan kepada Pengadu;
- c. Dalam hal Pengadu tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, Pengelola pengaduan dapat mengabaikan pengaduan;
- d. Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Pengelola Pengaduan;
- e. Pengelola pengaduan memberikan nomor pengaduan kepada Pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan; dan
- f. Pengelola pengaduan dapat memberikan informasi mengenai status penyelesaian pengaduan apabila diminta.

Pasal 13

Prosedur penerimaan pengaduan melalui *whistleblowing system* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c, meliputi:

- a. Pengelola pengaduan melakukan audit investigatif atas informasi laporan/pengaduan;
- b. Dalam hal Pengadu/*whistleblower* tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, Pengelola pengaduan dapat mengabaikan pengaduan;
- c. Pengelola pengaduan menindaklanjuti hasil audit investigatif sesuai dengan kewenangan dan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Pengelola pengaduan wajib memberikan perlindungan atas kerahasiaan identitas pengadu/*whistleblower* selama proses pembuktian pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Penyelesaian
Pasal 14

- (1) Penyelenggara yang berwenang bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan.
- (2) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai, dan realistis.
- (3) Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia Negara/jabatan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pengelola pengaduan memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduan.
- (5) Penanganan pengaduan diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari sejak diterimanya pengaduan oleh pengelola pengaduan kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan

Bagian Ketiga
Pengarsipan
Pasal 15

- (1) Dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan teknik penyimpanan arsip sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dokumen dan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berbentuk digital untuk memudahkan pencarian.
- (3) Pengelola pengaduan mempublikasikan jumlah dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat

BAB V
PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN PELAPORAN PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pemantauan
Pasal 16

- (1) Pemantauan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan secara terus menerus dan berjenjang oleh Gubernur selaku Pembina Pelayanan Publik untuk melihat pengelolaan pengaduan yaitu jumlah pengaduan yang diterima, penyebab permasalahan, serta penyelesaian pengaduan.

- (2) Hasil pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Evaluasi

Pasal 17

- (1) Evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan secara berjenjang pada tingkat penyelenggara oleh Gubernur.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling kurang 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.
- (3) Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Pelaporan

Pasal 18

- (1) Setiap Perangkat Daerah wajib melaporkan rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat kepada tim yang melaksanakan pengelolaan pengaduan setiap minggu pertama bulan Juni dan minggu pertama bulan Desember atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (2) Tim yang melaksanakan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib melaporkan rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat kepada Gubernur setiap minggu kedua bulan Juni dan minggu kedua bulan Desember atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi dilakukan tim yang melaksanakan pengelolaan terintegrasi dengan menggunakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

BAB VI

PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembentukan

Pasal 19

- (1) Pemerintah Daerah Provinsi membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik untuk mengelola pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.
- (3) Setiap Perangkat Daerah wajib membentuk unit pengelola pengaduan di lingkungannya, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kedudukan

Pasal 20

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik merupakan lembaga non-struktural yang dipimpin secara *ex-officio* oleh Inspektur Provinsi Jawa Barat, berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat.

Bagian Ketiga

Tata Kerja

Pasal 21

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi, dalam Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat dan antar instansi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sesuai kewenangan.

Bagian Keempat

Unsur Tim

Pasal 22

Unsur Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik terdiri atas:

- a. Unit yang menangani fungsi Kehumasan;
- b. Perangkat Daerah Provinsi yang melaksanakan urusan Komunikasi dan Informatika;
- c. Perangkat Daerah Provinsi yang membidangi Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi;
- d. Perangkat Daerah yang membidangi fungsi pengawasan; dan
- e. Perangkat Daerah Provinsi lainnya.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 23

- (1) Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi pemberian bimbingan, supervisi, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta pemberian pedoman.
- (3) Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi penyusunan peraturan fasilitasi pengaduan pelayanan publik, pelaksanaan, penatausahaan, pemantauan dan evaluasi, serta tindak lanjut fasilitasi pengaduan pelayanan publik serta kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dilakukan secara berkala dan/atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.

- (4) Hasil pembinaan dan pengawasan disampaikan kepada Menteri yang membidangi pelayanan publik dan diumumkan kepada masyarakat secara berkala melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

BAB VIII
PEMBIAYAAN

Pasal 24

- (1) Pembiayaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Barat; dan
- (2) Pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat tidak dikenakan biaya.

BAB IX
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 25

Standar Operasional dan Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik mengacu pada Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan untuk pengaduan masyarakat pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, yang diatur dalam Peraturan Gubernur tersendiri.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatan dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Barat

Ditetapkan di Bandung
Pada Tanggal 13 Februari 2017

GUBERNUR JAWA BARAT,

ttd

AHMAD HERYAWAN

Diundangkan di Bandung
Pada Tanggal 14 Februari 2017

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
JAWA BARAT,

ttd

IWA KARNIWA
BERITA DAERAH PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2017 NOMOR 08