



GUBERNUR JAWA BARAT
PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT
NOMOR : 43 TAHUN 2022
TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT NOMOR 8 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 :
- a. bahwa sebagai pedoman dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat telah diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 8 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat;
 - b. bahwa dengan adanya penataan kelembagaan di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, mekanisme pengelolaan pengaduan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 8 Tahun 2017 perlu diselaraskan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 8 Tahun 2017 tentang 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 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 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 3874);
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 3851) 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);
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 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 7657);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah 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);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
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 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);

11. 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);
12. 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);
13. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11 Tahun 2011 tentang Transparansi, Partisipasi, dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2011 Nomor 11 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 104);
14. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 8 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 Nomor 8);
15. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 174 Tahun 2021 tentang Kedudukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2021 Nomor 174);
16. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 83 Tahun 2020 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit, dan Tata Kerja Inspektorat Daerah Provinsi Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020 Nomor 83);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT NOMOR 8 TAHUN 2017 TENTANG PERATURAN PELAKSANAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 8 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah Provinsi yang selanjutnya disebut Daerah 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. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat.
5. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Provinsi Jawa Barat.
6. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.
7. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi berdasarkan kewenangan.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kegiatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
10. 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 Pelayanan Publik.
11. Fasilitasi Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut dan pendokumentasian.
12. *Whistleblowing System* adalah mekanisme penyampaian Pengaduan 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.
13. Pengadu adalah seluruh warga negara dan penduduk, baik orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
14. *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.

15. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu panjang yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
16. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
17. Pengelola Pengaduan adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mengelola Pengaduan masyarakat dan wewenang untuk menerima Pengaduan dari *Whistleblower* pada setiap Penyelenggara Pelayanan Publik.
18. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah integrasi pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara berjenjang pada setiap Penyelenggara Pelayanan Publik dalam kerangka sistem informasi Pelayanan Publik.
19. 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.
20. Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi adalah serangkaian tindakan untuk pencegahan dan penindakan Tindak Pidana Korupsi melalui upaya koordinasi, supervisi, monitoring, penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan, dengan peran serta masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan.
21. 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.
22. Di Muka Umum adalah di hadapan orang banyak atau orang lain, termasuk di tempat yang dapat didatangi dan/atau dilihat setiap orang.
23. Delegasi atau Perwakilan adalah seseorang atau sekelompok orang yang memiliki atau diberi wewenang dan tanggung jawab untuk menyampaikan keluhan kepada Gubernur sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan Pemerintah Daerah Provinsi yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan cara mengadakan pertemuan atau mendatangi secara langsung kantor Pemerintah Daerah Provinsi.

2. Ketentuan Bagian Kesatu BAB III diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Bagian Kesatu

Perangkat Daerah

3. Ketentuan Pasal 7 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 7

Perangkat Daerah selaku Penyelenggara Pelayanan Publik menerima Pengaduan, meliputi:

- a. pengaduan secara langsung;
- b. pengaduan secara tidak langsung; dan
- c. *Whistleblowing System*.

4. Diantara Pasal 13 dan Pasal 14 disisipkan 1 (satu) pasal yakni Pasal 13a, yang berbunyi sebagai berikut:

Pasal 13a

- (1) Inspektorat Daerah dapat menerima Pengaduan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah, dengan mekanisme atau tata cara pengaturan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik.
 - (2) Dalam hal Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah, maka Inspektorat Daerah menyampaikan Pengaduan kepada Perangkat Daerah terkait dan selanjutnya Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan oleh Perangkat Daerah.
 - (3) Dalam hal Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berindikasi terhadap dugaan adanya Tindak Pidana Korupsi, Inspektorat Daerah meneruskan Pengaduan tersebut kepada aparat penegak hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (4) Dalam hal dugaan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi, Inspektorat Daerah berkoordinasi dengan Biro Hukum dan Hak Asasi Manusia Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.
5. Ketentuan Pasal 17 ayat (1) diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 17

- (1) Evaluasi pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan secara berjenjang.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala paling kurang 6 (enam) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai bahan untuk perbaikan Pelayanan Publik.

6. Ketentuan Pasal 18 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 18

Setiap Perangkat Daerah wajib melaporkan rekapitulasi penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah setiap minggu pertama bulan Juni dan minggu pertama bulan Desember, dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

7. Ketentuan Pasal 19 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 19

Setiap Perangkat Daerah wajib membentuk unit pengelola Pengaduan di lingkungannya, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. Ketentuan Pasal 20 dihapus.
 9. Ketentuan Pasal 21 dihapus.
 10. Ketentuan Pasal 22 dihapus.
 11. Di antara BAB VI dan BAB VII disisipkan 1 (satu) bab yakni Bab VIA yang terdiri dari 1 (satu) pasal yakni Pasal 22a, yang berbunyi sebagai berikut:

BAB VIA

KOORDINASI

Pasal 22a

- (1) Dalam penanganan Pengaduan masyarakat, unit Pengelola Pengaduan pada Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) berkoordinasi dengan:
- a. Perangkat Daerah terkait;
 - b. Inspektorat Daerah; dan/atau
 - c. Biro Hukum dan Hak Asasi Manusia Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.
- (2) Dalam hal tertentu, unit Pengelola Pengaduan pada Perangkat Daerah dapat berkoordinasi dengan tim *ad hoc* yang dibentuk oleh Gubernur untuk melakukan fasilitasi dalam rangka percepatan penanganan masalah kemanusiaan dan sosial yang bersifat darurat.
- (3) Hal tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
- a. layanan sakit dan darurat kesehatan;
 - b. layanan darurat pangan dan rawan gizi;
 - c. layanan rumah darurat roboh yang mengancam jiwa;
 - d. layanan putus akses Pendidikan;
 - e. layanan listrik desa isolir;
 - f. layanan jembatan darurat;
 - g. layanan kebencanaan dan risiko bencana; dan
 - h. layanan pengurusan jenazah warga miskin.

12. Ketentuan Pasal 23 ayat (1) diubah, sehingga Pasal 23 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 23

- (1) Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi.
 - (2) Pembinaan dan pengawasan pengelolaan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada 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 tindaklanjut fasilitasi Pengaduan Pelayanan Publik, yang dilakukan secara berkala dan/atau sewaktu-waktu, sesuai dengan kebutuhan.
 - (4) Hasil pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diumumkan kepada masyarakat secara berkala melalui SP4N.
13. Ketentuan Pasal 24 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 24

- (1) Pembiayaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Daerah Provinsi.
 - (2) Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi tidak dikenakan biaya.
14. Ketentuan Pasal 25 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 25

- (1) Perangkat Daerah selaku Penyelenggara Pelayanan Publik menyusun standar operasional prosedur pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.
 - (2) Inspektorat Daerah menyusun standar operasional prosedur pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13a.
15. Di antara Pasal 25 dan Pasal 26 disisipkan 2 (dua) pasal yaitu Pasal 25a dan Pasal 25b, yang berbunyi sebagai berikut:

Pasal 25a

Ketentuan mengenai Pengaduan Pelayanan Publik yang berindikasi terhadap dugaan adanya Tindak Pidana Korupsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a, Pasal 7 huruf c, Pasal 10, Pasal 13, Pasal 13a ayat (3) dan ayat (4), diatur dalam Peraturan Gubernur tersendiri.

Pasal 25b

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku:

- a. Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 067.05/Kep.806-Humaspro/2018 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat; dan
- b. Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 067.05/Kep.593-Inspt/2018 tentang Perubahan atas Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 067.05/Kep.806-Humaspro/2018 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

Pasal II

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bandung
pada tanggal 12 April 2022

GUBERNUR JAWA BARAT

ttd.

MOCHAMMAD RIDWAN KAMIL

Diundangkan di Bandung
pada tanggal 12 April 2022

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
JAWA BARAT,

ttd.

SETIAWAN WANGSAATMAJA

BERITA DAERAH PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2022 NOMOR 44

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BIRO HUKUM DAN HAM

