



BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 59

TAHUN 2023

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 57 TAHUN 2023

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR NOMOR 14 TAHUN 2022
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI LAYANAN NTB CARE DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di Nusa Tenggara Barat telah ditetapkan dengan Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan NTB Care belum dapat menampung perkembangan dan kondisi saat ini sehingga perlu dilakukan penyesuaian dan penataan kembali;
- b. bahwa penyesuaian dan penataan kembali dilakukan terhadap pelaksana layanan NTB Care dan terbentuknya Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Layanan Digital;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 14 tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan NTB Care di Provinsi Nusa Tenggara Barat;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2022 tentang Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 163, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6809);
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
10. Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2018 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 144);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR NOMOR 14 TAHUN 2022 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN NTB CARE DI PROVINSI NUSATENGARA BARAT.**

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan NTB Care di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Berita Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2022 Nomor 14) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Nusa Tenggara Barat.
4. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat.
5. Staf Ahli Gubernur adalah Staf Ahli Gubernur yang berada di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Gubernur Nusa Tenggara Barat.
6. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
7. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan/ aduan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian tindak lanjut pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
9. NTB Care adalah sistem layanan pengaduan masyarakat yang menyediakan berbagai kanal pengaduan berbasis teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah.
10. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Layanan Digital yang selanjutnya disebut UPTD Pusat Layanan Digital adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Layanan Digital pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat.
11. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi dan dokumentasi.
12. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut PPID Perangkat Daerah adalah PPID yang berkedudukan pada masing-masing Perangkat Daerah.
13. Media komunikasi elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan/atau alat telepon meliputi *hardware* dan *software* (aplikasi).

14. Mitra Kerja adalah yayasan, lembaga non pemerintah yang bergerak di Bidang Sosial, Kemanusiaan dan Kemasyarakatan.
2. Ketentuan Pasal 5 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 5

Ruang lingkup Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui layanan *NTB Care* dalam Peraturan Gubernur ini terdiri atas:

- a. layanan *NTB Care*;
 - b. pelaksana layanan *NTB Care*
 - c. materi pengaduan masyarakat;
 - d. mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - e. pemantauan, evaluasi dan pelaporan; dan
 - f. pembiayaan.
3. Ketentuan ayat (3) huruf b Pasal 6 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 6

(1) Layanan *NTB Care* dilaksanakan melalui media komunikasi sebagai sarana penyampaian pengaduan masyarakat yang terdiri atas:

- a. media berbasis *online*; dan
- b. media berbasis *non-internet*.

(2) Media berbasis online sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas:

- a. *website*;
- b. aplikasi berbasis *mobile*; dan
- c. *social media*.

(3) Media berbasis non-internet sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri atas:

- a. *Short Message Service Center* (*SMS center*/pesan singkat) dengan melalui nomor telepon 0811391300 atau *Call Center* melalui nomor (0370) – 112.
- b. Pengaduan secara langsung kepada pelaksana layanan *NTB Care*.

4. Ketentuan Pasal 7 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 7

(1) Media komunikasi sebagaimana dimaksud Pasal 6, disediakan oleh Dinas yang membidangi urusan Komunikasi, Informatika dan Statistik melalui UPTD Pusat Layanan Digital.

(2) Selain media komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Dinas yang membidangi urusan Komunikasi, Informatika dan Statistik dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain dan/atau merekomendasikan pengembangan sistem aplikasi dalam rangka peningkatan dan percepatan tindak lanjut pengaduan kepada masyarakat melalui *NTB Care*.

5. Judul Bab III diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

BAB III
PELAKSANA LAYANAN NTB *CARE*

6. Ketentuan Pasal 8 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 8

- (1) Pelaksana Layanan NTB Care meliputi:
 - a. Staf Ahli Gubernur Bidang Pemerintahan, Aparatur, Politik, Hukum dan Pelayanan Publik;
 - b. Staf Ahli Gubernur Bidang Ekonomi, Keuangan, Infrastruktur dan Pembangunan;
 - c. Staf Ahli Gubernur Bidang Sosial dan Kemasyarakatan;
 - d. Perangkat Daerah.
- (2) Staf Ahli Gubernur Bidang Pemerintahan, Aparatur, Politik, Hukum dan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, sebagai koordinator tindak lanjut aduan layanan bidang Pemerintahan, Aparatur, Politik, Hukum dan Pelayanan Publik.
- (3) Staf Ahli Gubernur Bidang Ekonomi, Keuangan, Infrastruktur dan Pembangunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, sebagai koordinator tindak lanjut aduan layanan Bidang Ekonomi, Keuangan, Infrastruktur dan Pembangunan.
- (4) Staf Ahli Gubernur Bidang Sosial dan Kemasyarakatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, sebagai koordinator tindak lanjut aduan layanan Bidang Sosial dan Kemasyarakatan.
- (5) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, melaksanakan tindak lanjut aduan layanan NTB *Care* sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

7. Ketentuan Pasal 9 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 9

- (1) Dalam rangka menindaklanjuti aduan masyarakat melalui layanan NTB *Care* Pemerintah Daerah dapat bekerjasama dengan Mitra Kerja.
- (2) Tindak lanjut aduan masyarakat melalui layanan NTB *Care*, oleh Mitra kerja dilaksanakan secara transparan dan akuntabel.
- (3) Kerjasama dengan Mitra Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. Ketentuan Pasal 10 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 10

Operasional Layanan NTB Care dilaksanakan oleh UPTD Pusat Layanan Digital.

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

Pasal 12

- (1) Dalam hal materi pengaduan masyarakat terdapat indikasi/ unsur perbuatan atau diduga melakukan tindak pidana, Pelaksana Layanan NTB Care menerapkan *Whistleblowing System*.
- (2) *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan mekanisme penyampaian pengaduan tindak pidana tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang dilakukan dalam organisasi tempat bekerja, dimana pelapor bukan merupakan bagian dari pelaku kejahatan yang dilaporkan.

10. Ketentuan Pasal 13 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 13

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut:

- a. masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui layanan NTB Care yang telah disediakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6;
- b. penyampaian pengaduan masyarakat harus disampaikan berdasarkan materi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2);
- c. UPTD Pusat Layanan Digital memverifikasi pengaduan dan meneruskan pengaduan kepada PPID pada masing-masing Perangkat Daerah sesuai materi yang diajukan paling lama 2 (dua) jam terhitung sejak pengaduan masuk; dan
- d. berdasarkan pengaduan masyarakat yang disampaikan oleh UPTD Pusat Layanan Digital sebagaimana dimaksud pada huruf c, Pimpinan Perangkat Daerah memberikan tanggapan/ jawaban/ saran/ masukan atas pengaduan masyarakat.

11. Ketentuan ayat (1) Pasal 14 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 14

- (1) Selain tanggapan/ jawaban/ saran/ masukan atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d, pimpinan Perangkat Daerah berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Pusat, dan

lembaga lainnya untuk menindaklanjuti aduan, antara lain berupa:

- a. perbaikan manajemen layanan yang diadakan, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
- b. pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparatur pemerintah, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
- c. pemenuhan hak pelapor; dan
- d. pengaduan yang merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Pusat, dan lembaga lainnya.

(2) Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengaduan masyarakat yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan.

12. Ketentuan ayat (2) Pasal 15 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 15

- (1) Untuk efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan Pasal 14 harus diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam Standar Operasional Pelaksanaan (SOP).
- (2) Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik.

13. Ketentuan Pasal 17 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 17

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah melakukan pemantauan atas tindak lanjut pengaduan masyarakat yang diterima sesuai dengan bidang masing-masing.
- (2) Pimpinan Perangkat Daerah mengevaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing.
- (3) Pimpinan Perangkat Daerah sesuai bidang masing-masing menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Gubernur melalui Staf Ahli Gubernur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.
- (4) Tindak lanjut pengaduan masyarakat mengenai masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu pada saat dibutuhkan.

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 Nusa Tenggara Barat.

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 8 Agustus 2023

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

H. ZULKIEFLIMANSYAH

Diundangkan di Mataram
pada tanggal 9 Agustus 2023

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI NTB,

ttd

H. LALU GITA ARIADI

BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2023 NOMOR 59

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,



LALU RUDY GUNAWAN
NIP. 19700527 199603 1 002