



**GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH**  
**PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH**  
**NOMOR 54 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka untuk memenuhi kewajiban terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu menyediakan sarana pengaduan dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
  - b. bahwa Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memberikan kewajiban kepada Pemerintah Daerah untuk menyediakan sarana pengaduan bagi Masyarakat;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pengelolaan Pengaduan;
- 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 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
  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 beberapa kali diubah 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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 6841);
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 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 6841);
7. Peraturan Pemerintah 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Pemerintahan 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Tengah.
4. Bupati/Walikota adalah kepala daerah kabupaten/kota di wilayah Provinsi Kalimantan Tengah.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di Provinsi dan Kabupaten atau Kota.
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. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
9. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.
10. 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 aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintahan Daerah.
11. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
12. Aparat Pengawas Internal Pemerintah Provinsi yang selanjutnya disingkat APIP Provinsi adalah Inspektorat Provinsi Kalimantan Tengah.
13. Aparat Pengawas Internal Pemerintah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disingkat APIP Kabupaten/Kota adalah Inspektorat Kabupaten/Kota di lingkup Provinsi Kalimantan Tengah.
14. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

15. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik secara nasional.
16. SP4N menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat disingkat LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
17. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Daerah menggunakan aplikasi milik pemerintah daerah yang telah terdaftar dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Provinsi Kalimantan Tengah adalah media resmi layanan penyampaian pengaduan secara daring yang telah tersedia pada perangkat daerah di lingkungan Provinsi Kalimantan Tengah.
18. Elektronik Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (E-DUMAS) merupakan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Daerah berkadar pengawasan yang dikelola oleh Inspektorat Provinsi.
19. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah
20. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah
21. Sekretariat/Bagian/Bidang adalah Sekretariat/Bagian/Bidang pada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.
22. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.
23. Pejabat Penghubung adalah Sekretaris pada Perangkat Daerah atau Pejabat yang membidangi kesekretariatan pada Biro/Badan Penghubung di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
24. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat Administrator/Jabatan Fungsional yang disetarakan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
25. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai yang ditunjuk dan bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
26. Hari adalah Hari kerja.

## BAB II KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PEMERINTAH DAERAH

### Pasal 2

- (1) Kelembagaan pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
  - a. pembina;
  - b. pengarah;
  - c. penanggungjawab
  - d. pejabat pengelola pengaduan;
  - e. pejabat penghubung; dan
  - f. pejabat pelaksana.
- (2) Gubernur sebagai pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan:
- a. sekretaris daerah sebagai pengarah pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. pimpinan perangkat daerah sebagai penanggungjawab pengelolaan pengaduan di lingkungan perangkat daerah masing-masing;
  - c. kepala dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai pejabat pengelola pengaduan;
  - d. sekretaris pada perangkat daerah atau pejabat yang membidangi kesekretariatan pada biro/badan penghubung sebagai pejabat penghubung; dan
  - e. kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau pejabat fungsional yang disetarakan pada perangkat daerah dan biro/bagian pada sekretariat daerah sebagai pejabat pelaksana.

#### Pasal 3

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b bertanggungjawab kepada pembina.
- (2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan
  - b. Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
  - c. membangun komitmen para Kepala Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.

#### Pasal 4

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b bertanggungjawab kepada pengarah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing; dan
  - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerahnya.

#### Pasal 5

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf c di lingkungan Pemerintah Daerah, bertanggungjawab kepada pembina melalui pengarah.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N-LAPOR! ;
  - c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
  - e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
  - g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
  - h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.



### Pasal 6

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf d, bertanggungjawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
  - b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
  - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
  - e. menyusun *frequently asked question* (perlu penjelasan lebih lanjut atas dokumen ini) substansi Pengaduan dari seluruh Sekretariat/Bagian/Bidang atau jabatan fungsional yang disetarakan;
  - f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
  - g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

### Pasal 7

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf e, bertanggungjawab kepada penanggungjawab.
- (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
  - b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
  - c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
  - d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

## BAB III

### CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Cara Penyampaian Pengaduan

### Pasal 8

- (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/ atau tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi Pengaduan yaitu:
  - a. SP4N-LAPOR!;
  - b. surat;
  - c. *website*;
  - d. surat elektronik;
  - e. faksimile;
  - f. *Call Center*;
  - g. *Short Message Service* (SMS);
  - h. media sosial;

- i. *Call Center* UPP Pungli dan Aplikasi *Android* Saber Pungli Kalimantan Tengah;
- j. *Whistleblowing System (WBS)* Kalimantan Tengah;
- k. Elektronik Pengaduan Masyarakat (E-DUMAS) Inspektorat; dan
- l. Aplikasi Pengelolaan Pengaduan resmi lainnya milik pemerintah daerah yang telah tersedia.

#### Pasal 9

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, paling sedikit memuat informasi:

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

#### Pasal 10

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, bersumber dari:
  - a. perseorangan;
  - b. kelompok masyarakat; dan
  - c. badan hukum.
- (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintahan Daerah lainnya.
- (3) Pemerintah Daerah wajib memberikan perlindungan hukum dan perlindungan administratif kepada Pengadu yang substansi pengaduannya mengandung kebenaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 11

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan Pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggung-jawabkan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

### Bagian Kedua Jenis Pengaduan

#### Pasal 12

- (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.

Bagian Ketiga  
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 13

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah terdiri dari:

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. tanggapan awal;
- d. distribusi; dan
- e. tindak lanjut.

Pasal 14

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan dan/ atau Pejabat Penghubung.
- (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 15

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8;
  - b. melakukan konfirmasi atas informasi;
  - c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan; dan
  - d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
- (3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
  - a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/ atau
  - b. kode *tracking* Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
- (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari.
- (6) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Pengaduan dapat diarsipkan.

Pasal 16

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c berdasarkan *frequently asked question*.
- (2) Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *frequently asked question* petugas pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d kepada Pejabat Penghubung.



#### Pasal 17

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di perangkat daerah APIP Provinsi untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
- (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.

#### Pasal 18

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf e dilakukan berdasarkan:

- a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.

#### Pasal 19

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada Sekretariat/Bagian/Bidang di lingkungan Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.
- (3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima Oleh Pejabat Penghubung.
- (4) Tindak lanjut penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/ atau melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
- (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
- (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari, Pengaduan selesai dan ditutup.

#### Pasal 20

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b dilakukan oleh Inspektorat Provinsi Kalimantan Tengah.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan APIP Provinsi.
- (3) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.

- (4) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dalam bentuk surat dan/ atau melalui SP4N-LAPOR! dan/atau E-DUMAS

#### Pasal 21

- (1) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dapat melibatkan perangkat daerah teknis/terkait, lembaga pemerintah non kementerian dan Pemerintahan Daerah.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi:
  - a. Bupati/Walikota dan wakil Bupati/wakil Walikota;
  - b. aparatur sipil negara Pemerintah Daerah provinsi kecuali sekretaris daerah provinsi dan inspektur daerah provinsi;
  - c. sekretaris daerah pemerintah kabupaten/kota;
  - d. inspektur daerah pemerintah kabupaten/kota; dan
  - e. pimpinan dan anggota dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/ kota.
- (3) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non aparatur sipil negara.

#### Pasal 22

Dalam hal APIP kabupaten/kota tidak dapat menyelesaikan Pengaduan, dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Provinsi untuk menyelesaikan Pengaduan.

#### Pasal 23

- (1) Pimpinan APIP Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 mendisposisi Pengaduan kepada inspektur pembantu yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Inspektur pembantu yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu inspektur pembantu khusus pada APIP provinsi yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

#### Pasal 24

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) 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 berkenan 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 ketahap berikutnya.
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran.

- (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Pimpinan APIP Provinsi untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu:
  - a. koordinasi;
  - b. pelimpahan;
  - c. klarifikasi;
  - d. pemeriksaan khusus; atau
  - e. arsip.
- (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

#### Pasal 25

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari perangkat daerah teknis terkait.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan setelah ada surat tugas dari pimpinan APIP Provinsi.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara dan dilaporkan secara tertulis kepada pimpinan APIP Provinsi melalui inspektur pembantu khusus pada APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penanganan Pengaduan.
- (4) Ketentuan mengenai format berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

#### Pasal 26

- (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, APIP Provinsi melakukan koordinasi dengan APH.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. permintaan informasi; dan
  - b. verifikasi.

#### Pasal 27

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

#### Pasal 28

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dituangkan dalam berita acara.

#### Pasal 29

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf b dari APIP Provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati/Walikota.
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada perangkat daerah APIP Provinsi yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

- (3) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b dan huruf c, wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (4) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (4) tidak ditindaklanjuti, APIP provinsi mengambil alih penyelesaian Pengaduan.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

#### Pasal 30

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf c, 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;
  - b. klarifikasi; dan
  - c. 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 pimpinan APIP Provinsi.

#### Pasal 31

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas:
  - a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup;
  - b. pengembangan dari hasil klarifikasi;
  - c. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah non kementerian/ APH.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
  - a. persiapan;
  - b. pengumpulan bukti;
  - b. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/ atau berita acara permintaan keterangan;
  - c. berita acara perhitungan bersama; dan
  - d. pelaporan.

### Pasal 32

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf a, meliputi:
  - a. pembentukan tim;
  - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
  - c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
  - b. penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 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 30 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 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 30 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/ atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

### Pasal 33

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan APIP Provinsi.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan perangkat daerah teknis/terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

### Pasal 34

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Aparatur sipil negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab Tim Pemeriksaan Khusus.
- (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 35

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan aparatur sipil negara yang diperiksa.

- (2) Dalam hal aparatur sipil negara 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) Aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 36

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1).

#### Pasal 37

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4), Pasal 25, Pasal 29, Pasal 30, dan Pasal 31 dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di input ke dalam SP4N-LAPOR! dan/atau E-DUMAS oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

#### Pasal 38

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Provinsi.
- (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus APIP Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 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) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh APIP Provinsi 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 pimpinan.
- (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



#### Pasal 39

- (1) APIP Provinsi melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (4).
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada perangkat daerah APIP Provinsi memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 40

- (1) APIP provinsi dalam melakukan pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (4) huruf d, terlebih dahulu untuk berkoordinasi dengan APIP kabupaten/kota.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk mengetahui pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan oleh APIP Provinsi dan APH.
- (3) Dalam hal Pengaduan belum ditindaklanjuti APIP kabupaten/kota dan APH, APIP provinsi melanjutkan penanganan Pengaduan.
- (4) Dalam hal hasil koordinasi APIP kabupaten/kota sudah ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (2), APIP kabupaten/kota melaporkan perkembangan penanganannya kepada APIP Provinsi.
- (5) Dalam hal hasil koordinasi telah ditindaklanjuti oleh APH, APIP Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi dengan APH untuk mengetahui perkembangan penanganannya.

#### Pasal 41

- (1) Hasil pemeriksaan APIP Provinsi apabila ditemukan adanya unsur tindak pidana, APIP Provinsi 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, APIP Provinsi atas petunjuk tertulis dari Gubernur dapat melimpahkan kepada APH.
- (4) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud pada ayat (3), APIP Provinsi melakukan koordinasi dengan APH.
- (5) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dalam bentuk:
  - a. pemberian informasi;
  - b. verifikasi;
  - c. pengumpulan data dan keterangan;
  - d. pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan; dan/ atau
  - e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 42

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan dari APIP Provinsi kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.
- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.

- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Provinsi kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (2) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Provinsi dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 43

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 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 APIP Provinsi.
- (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 44

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, Pasal 42 dan Pasal 43 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 45

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

#### Pasal 46

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pengelolaan pengaduan.

### Bagian Keempat

#### Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

#### Pasal 47

- (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.
- (3) Setiap Perangkat Daerah wajib mencantumkan <https://www.lapor.go.id/> dan <https://edumas.kalteng.go.id> sebagai saluran pengaduan masyarakat dalam setiap papan proyek pekerjaan yang bersumber dari APBD Provinsi Kalimantan Tengah.

Bagian Kelima  
Perlindungan Terhadap Pengadu

Pasal 48

- (1) Perlindungan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) berupa
  - a. Kerahasiaan identitas Pengadu;
  - b. Pendampingan dalam memperoleh bantuan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.
- (2) Perlindungan administratif sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 ayat (3) dalam hal Pengadu merupakan ASN dan/atau pegawai non ASN di lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah yaitu berupa:
  - a. Perlindungan dari tindakan atau perlakuan yang bersifat administratif kepegawaian yang tidak objektif dan merugikan Pengadu, tidak terbatas pada penurunan peringkat jabatan, penurunan penilaian kinerja pegawai atau hambatan karir lainnya;
  - b. Perlindungan dari keputusan pemindahtugasan/mutasi bagi Pengadu dalam hal timbul intimidasi atau ancaman fisik;
  - c. Apabila Pengadu mendapatkan perlakuan sebagaimana di sebutkan pada ayat (2) huruf a dan b disebabkan atas pengaduan yang disampaikannya, maka keputusan administratif terkait perlakuan tersebut tidak berlaku.

BAB IV  
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 49

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan pemerintah provinsi melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah provinsi.
- (2) Pejabat Penghubung di lingkungan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana di Sekretariat/Bagian/Bidang pada Perangkat Daerah.

Pasal 50

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau penyampaian surat hasil pemantauan dan evaluasi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu-waktu diperlukan.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
  - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
  - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB V  
PELAPORAN

Pasal 51

Gubernur melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah provinsi kepada Menteri.

#### Pasal 52

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematis laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. rekapitulasi Pengaduan memuat materi dan kategori Pengaduan;
  - b. kinerja Pengelolaan Pengaduan memuat persentase penyelesaian Pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan, dan kualitas tindak lanjut
  - b. Pengaduan; dan
  - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

### BAB VI PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 53

Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah provinsi.

### BAB VII PENDANAAN

#### Pasal 54

Pendanaan pelaksanaan Peraturan Gubernur ini dibebankan pada:

- a. anggaran pendapatan belanja daerah provinsi; dan
- b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 55

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 56

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Palangka Raya  
pada tanggal 18 Desember 2023

**GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH,**

**ttd**

**SUGIANTO SABRAN**

Diundangkan di Palangka Raya  
pada tanggal 18 Desember 2023

**SEKRETARIS DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH,**

**ttd**

**NURYAKIN**

BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TAHUN 2023 NOMOR 55

Salinan sesuai dengan aslinya

**KEPALA BIRO HUKUM,**



**MASKUR, S.H., M.H.**  
**NIP. 19691025 199603 1 003**

LAMPIRAN PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH  
NOMOR 54 TAHUN 2023  
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

A. TATA CARA INPUT PENGADUAN KE DALAM SP4N LAPOR!

No	Uraian Kegiatan	Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Ket
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media lain selain SP4N-LAPOR!.	□		
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Pasal 15		□	
3	Untuk Pengaduan yang sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas melanjutkan ke tahapan input Pengaduan secara manual ke dalam SP4N-LAPOR!, dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum lengkap, Petugas menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.	□	□	
4	Petugas menginput judul pengaduan, isi pengaduan, data pengadu dan dokumen pendukung kedalam SP4N-LAPOR! melalui menu form laporan manual.		□	
5	Petugas menginformasikan nomor kode tracking hasil input Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada Pengadu.	□		



B. FORMAT HASIL PENELAAHAN PENGADUAN

KOP NASKAH DINAS PERANGKAT DAERAH

---

TELAAH STAF

Kepada :  
Dari :  
Tanggal :  
Nomor :  
Sifat :  
Lampiran :  
Perihal :

---

Menindaklanjuti disposisi ..... atas surat pengaduan dari ....., bersama ini dengan hormat disampaikan telaahan staf sebagai berikut:

- I. Sumber Pengaduan
- II. Materi Pengaduan
- III. Analisa
- IV. Kesimpulan
- V. Saran

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.

Penelaah /Tim Penelaahan

Tanda tangan

Nama  
Pangkat(Golongan)  
NIP

## C. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI

### KOP NASKAH DINAS PERANGKAT DAERAH

---

#### BERITA ACARA KOORDINASI

Pada hari ini ....., tanggal....., bulan ....., tahun ....., bertempat ..... telah dilaksanakan rapat koordinasi .....yang dipimpin .....dan dihadiri .....

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

1. ....
2. ....
3. Dst..

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanda tangan (peserta hadir)

1. ....
2. ....
3. Dst..

D. MEKANISME PELIMPAHAN PENGADUAN

KOP NASKAH DINAS PERANGKAT DAERAH

---

Nomor  
Sifat  
Lampiran  
Hal

Kepada  
Yth. ....  
di .....

Menindaklanjuti Surat ....., perihal .....

Berdasarkan Pasal ..... Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diatur bahwa .....

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, diminta Saudara agar menindaklanjuti pengaduan dimaksud, sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan dan menyampaikan hasil tindak lanjutnya kepada Gubernur cq. Inspektur Daerah Provinsi Kalimantan Tengah selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait terkait pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

A.n. Gubernur Kalimantan Tengah  
Inspektur Daerah,

Nama  
Pangkat (golongan)  
NIP

Tembusan:

Gubernur Kalimantan Tengah  
Inspektur Daerah Kabupaten/Kota

## E. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

### KOP NASKAH DINAS PERANGKAT DAERAH

---

#### LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

BAB I RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI

BAB II URAIAN HASIL KLARIFIKASI

A. UMUM

1. Dasar Klarifikasi.
2. Waktu Klarifikasi.
3. Susunan Tim Klarifikasi.
  - a. Penanggungjawab.
  - b. Pengendali Mutu.
  - c. Supervisor/ Dalnis.
  - d. Ketua Tim.
  - e. Anggota Tim.
4. Narasumber.
5. Obyek Klarifikasi.
6. Sumber Informasi.

B. MATERI PENGADUAN

C. FAKTA DAN DATA

BAB III ANALISIS

BAB IV KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke pemeriksaan khusus)

## F. FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS

### KOP NASKAH DINAS PERANGKAT DAERAH

---

#### LAPORAN HASIL KLARIFIKASI

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS.

BAB II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS.

A. UMUM

1. Dasar Pemeriksaan Khusus.
2. Waktu Pemeriksaan Khusus.
3. Susunan Tim Pemeriksaan Khusus.
  - a. Penanggungjawab.
  - b. Pengendali Mutu.
  - c. Supervisor/ Dalnis.
  - d. Ketua Tim.
  - e. Anggota Tim.
4. Narasumber.
5. Obyek Pemeriksaan Khusus.
6. Sumber Informasi.

B. MATERI PENGADUAN.

C. FAKTA DAN DATA.

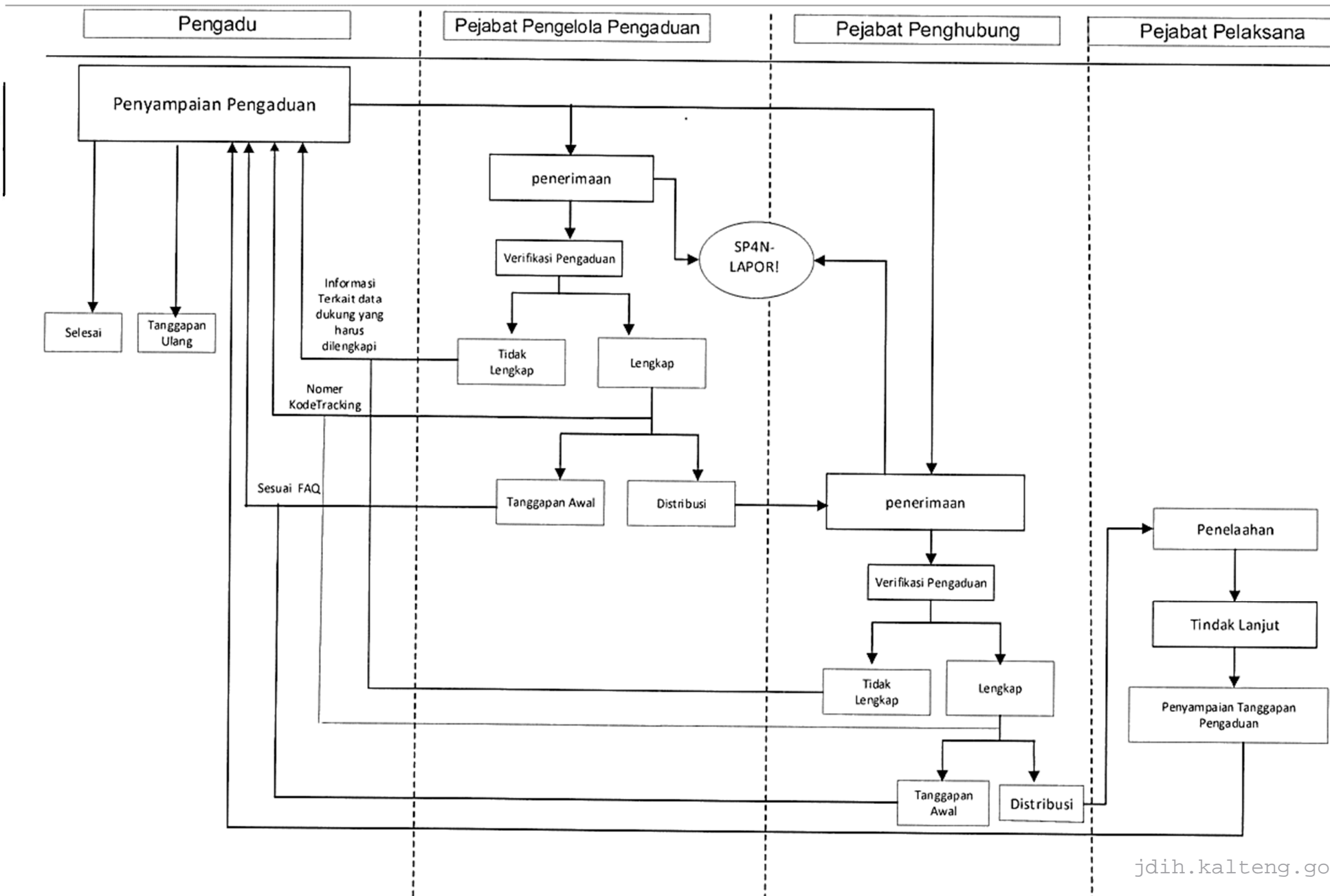
BAB III ANALISIS.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.

A. KESIMPULAN.

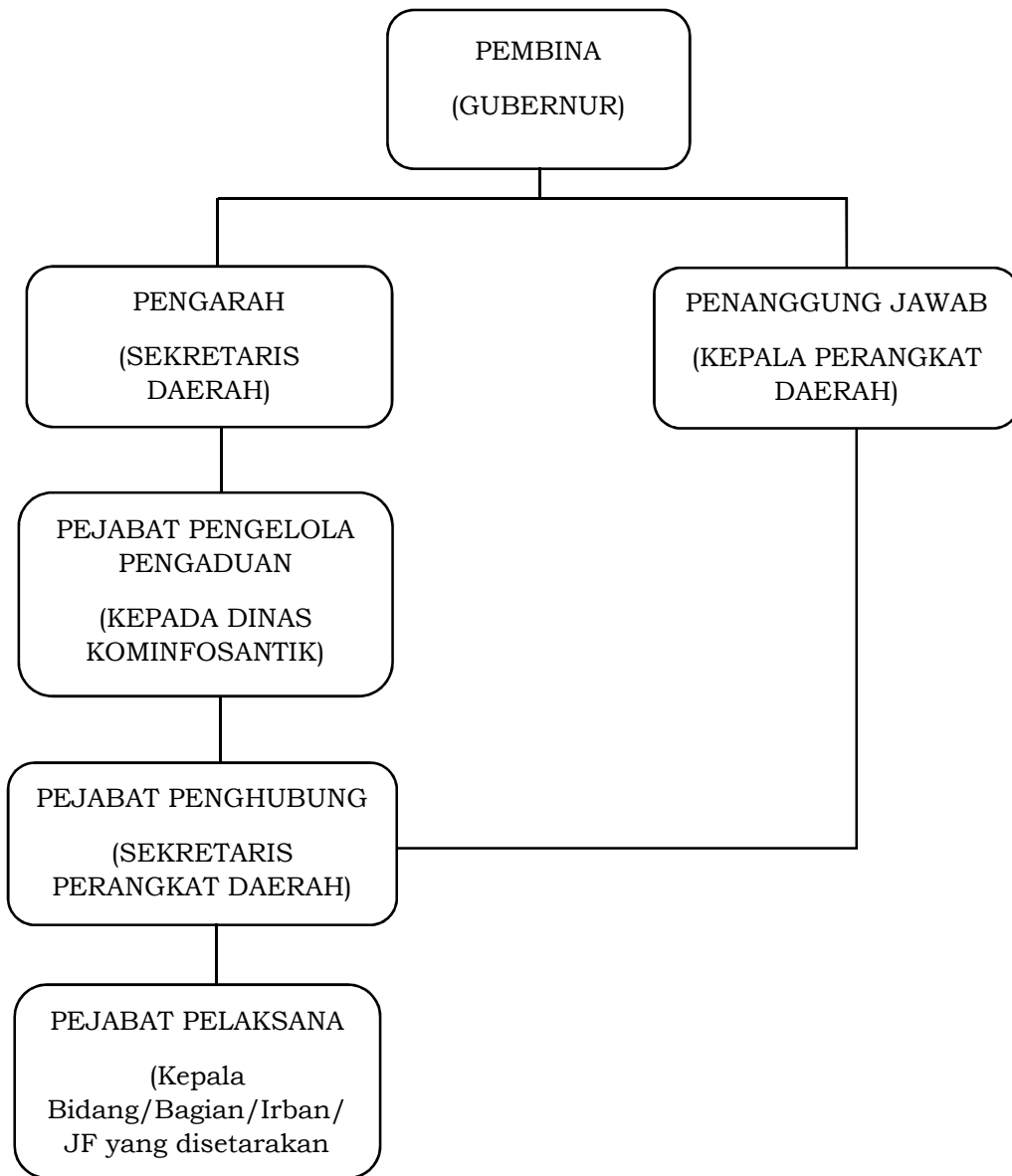
B. SARAN.

## G. ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN





H. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH



GUBERNUR KALIMANTAN TENGAH,

ttd

SUGIANTO SABRAN

Salinan sesuai dengan aslinya

**KEPALA BIRO HUKUM,**

**MASKUR, S.H., M.H.**

**NIP. 19691025 199603 1 003**