



**SALINAN**

**GUBERNUR JAWA TENGAH**

PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH

NOMOR 20 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, masyarakat dapat menyampaikan laporan atau pengaduan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di instansi daerah dan perangkat desa kepada Aparat Pengawas Internal Pemerintah dan/atau aparat penegak hukum;
- b. bahwa untuk memberikan kesamaan persepsi dan langkah kerja dalam mengoordinasikan dan melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat, perlu disusun suatu pedoman penanganan pengaduan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan Negara Tahun 1950 Halaman 86-92);
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 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan 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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Pemberdayaan 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 Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2010 tentang Sistem Informasi Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Secara Nasional;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

14. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 Nomor 13);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Jawa Tengah.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Tengah.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Inspektorat adalah Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.
7. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
8. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.
9. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
10. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, pengkajian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
11. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Unit yang selanjutnya disebut TPPMU adalah tim pada Inspektorat yang bertugas melaksanakan kegiatan penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, penyaluran dan pengarsipan pengaduan masyarakat.
12. Tim Pemeriksa adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintah (PPUPD) dan/atau pegawai pada Inspektorat yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat.

13. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat dengan APH adalah Kejaksaan dan/atau Kepolisian.
14. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
15. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah.
16. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional, berdasarkan standar yang berlaku untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
17. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
18. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.

## Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan untuk :

- a. acuan bagi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- b. pedoman bagi Aparatur Negara di Daerah untuk bersikap, bertindak dan berperilaku agar memiliki etika moral yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menangani pengaduan masyarakat.

## Pasal 3

Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk :

- a. meningkatkan efektivitas, efisiensi, koordinasi dan sinergitas antar Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah dalam penanganan pengaduan masyarakat di Daerah;
- b. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan pelayanan masyarakat; dan
- c. mendorong terwujudnya penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang baik (*good governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

## Pasal 4

Asas penanganan pengaduan masyarakat terdiri atas :

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar Pejabat yang Berwenang dan Aparatur Pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;

- d. efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 5

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini meliputi :

- a. kriteria, jenis dan sumber pengaduan masyarakat; dan
- b. tata cara dan tahapan pengaduan masyarakat.

### BAB II

#### KRITERIA, JENIS, DAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 6

Kriteria pengaduan masyarakat meliputi :

- a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
- b. bersifat konstruktif;
- c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, dan penyalahgunaan wewenang serta kesalahan yang dilakukan oleh Aparatur Negara;
- d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
- e. ditujukan atau ditembuskan kepada Pemerintah Daerah;
- f. memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran; dan
- g. sesuai kewenangan.

#### Pasal 7

Jenis pengaduan masyarakat dikelompokkan sebagai berikut :

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. pelayanan masyarakat;
- c. tindak pidana korupsi/pungutan liar;
- d. kepegawaian/ketenagakerjaan;
- e. pertanahan/perumahan;
- f. hukum/peradilan dan HAM
- g. kewaspadaan nasional;
- h. tatalaksana/regulasi;
- i. lingkungan hidup; dan
- j. umum.

## Pasal 8

Pengaduan masyarakat bersumber dari :

- a. lembaga negara;
- b. badan/lembaga/instansi pemerintah dan Pemerintah Daerah;
- c. badan hukum;
- d. organisasi masyarakat;
- e. media massa; dan
- f. perorangan.

## BAB III

### TATA CARA DAN TAHAPAN PENGADUAN MASYARAKAT

## Pasal 9

- (1) Penyampaian pengaduan masyarakat dilakukan dengan cara :
  - a. langsung; dan
  - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan masyarakat cara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat disampaikan melalui tatap muka/lisan yang kemudian akan dituangkan dalam formulir yang disediakan.
- (3) Pengaduan masyarakat cara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat maupun melalui teknologi informasi yaitu *whatsapp*, *SMS*, *email*, *website* dan/atau media sosial lainnya.
- (4) Pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti apabila memuat informasi sebagai berikut:
  - a. data terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat;
  - b. perbuatan dan/atau mekanisme pelayanan publik yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya penyimpangan.
- (5) Terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a meliputi penyelenggara Pemerintahan Daerah, yaitu:
  - a. Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah;
  - b. Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
  - c. Aparatur Negara Pemerintah Daerah;
  - d. Kepala Desa; dan/atau
  - e. Perangkat Desa.

## Pasal 10

- (1) Inspektorat melakukan penanganan pengaduan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :
  - a. pencatatan pengaduan;
  - b. pengkajian pengaduan;
  - c. pemeriksaan pengaduan;

- d. pelaporan hasil pemeriksaan pengaduan;
- e. tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan;
- f. pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan; dan
- g. pengarsipan atas penanganan pengaduan.

#### Pasal 11

- (1) Pencatatan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a dilaksanakan oleh TPPMU.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pengawasan Pengaduan Masyarakat (Simwasdumas).
- (3) TPPMU sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk oleh Inspektur.

#### Pasal 12

- (1) Pengkajian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf b paling sedikit meliputi :
  - a. perumusan inti masalah yang diadukan;
  - b. pemeriksaan keabsahan dokumen, informasi atau bukti pengaduan;
  - c. penentuan tindak lanjut pengaduan berdasarkan pertimbangan kriteria, sumber daya manusia, waktu, anggaran dan ketentuan peraturan perundang-undangan serta pertimbangan lainnya; dan
  - d. pembuatan telaahan atas pengaduan.
- (2) Inspektorat dalam melaksanakan pengkajian pengaduan dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya;
- (3) Dalam hal hasil kajian pengaduan masyarakat oleh TPPMU dinyatakan memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 maka dilanjutkan ke tahap pemeriksaan;
- (4) Dalam hal hasil kajian pengaduan masyarakat oleh TPPMU dinyatakan tidak memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 maka pengaduan dilimpahkan atau diarsipkan.

#### Pasal 13

- (1) Pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf c dilaksanakan oleh Tim Pemeriksa.
- (2) Tim Pemeriksa menjalankan tugasnya berdasarkan Surat Perintah Tugas Inspektur.
- (3) Wewenang Tim Pemeriksa adalah :
  - a. melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan;
  - b. mengumpulkan fakta, data dan/atau keterangan yang diperlukan;
  - c. memeriksa terlapor yang diduga melakukan pelanggaran serta pihak terkait lainnya;
  - d. meminta keterangan lebih lanjut kepada pihak pelapor; dan
  - e. memberikan rekomendasi terkait tindak lanjut hasil pemeriksaan.

#### Pasal 14

- (1) Pemeriksaan pengaduan oleh Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) dilakukan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan pihak terkait dan/atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran materi pengaduan.
- (2) Pemeriksaan dilakukan dengan standar pemeriksaan yang telah ditetapkan di lingkungan Inspektorat dan/atau standar yang ditetapkan oleh Asosiasi Auditor Intern Pemerintah Indonesia (AAIPI).

#### Pasal 15

- (1) Dalam pelaksanaan tugas Tim Pemeriksa dapat melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait jika dibutuhkan.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk :
  - a. pemberian informasi;
  - b. verifikasi;
  - c. pengumpulan data dan keterangan;
  - d. pemaparan hasil pemeriksaan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat; dan
  - e. koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Berita Acara/Surat Pernyataan.
- (4) Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 16

- (1) Pelaporan hasil pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf d disusun oleh Tim Pemeriksa yang dituangkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan.
- (2) Laporan Hasil Pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 17

Terlapor serta pihak terkait wajib menindaklanjuti Laporan Hasil Pemeriksaan sesuai rekomendasi paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak laporan dimaksud diterima.

#### Pasal 18

- (1) Inspektorat mengkoordinasikan pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat.
- (2) Laporan hasil pemantauan didokumentasikan Inspektorat untuk bahan pemutakhiran data tindaklanjut penanganan pengaduan masyarakat.



## Pasal 19

- (1) Pengarsipan atas penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf g diatur berdasarkan klasifikasi jenis aduan, instansi terlapor dan waktu pengaduan.
- (2) Masyarakat/Lembaga Swadaya Masyarakat/media massa dan lain-lain dapat meminta informasi hasil pemeriksaan terbatas data statistik penanganannya, bukan substansi pemeriksaan.

## Pasal 20

Inspektorat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja atas pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di Daerah.

## BAB IV PEMBIAYAAN

### Pasal 21

Pembiayaan akibat ditetapkannya Peraturan Gubernur ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah.

## BAB V KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 22

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 23 Juni 2023

GUBERNUR JAWA TENGAH,

ttd

GANJAR PRANOWO

Diundangkan di Semarang  
pada tanggal 23 Juni 2023

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
JAWA TENGAH

ttd

SUMARNO

BERITA DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2023 NOMOR 20

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM



Ditandatangani secara  
elektronik oleh:

IWANUDDIN ISKANDAR  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19711207 199503 1 003