



# **GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN**

PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN

NOMOR 055 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan yang berdampak, perlu melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - b. bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik diperlukan penanganan dan tindakan yang tepat, cepat dan bertanggungjawab atas pengaduan masyarakat dalam hal pelayanan publik dan aparatur sipil negara terhadap dugaan adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan baik secara langsung maupun tidak langsung;
  - c. bahwa Peraturan Peraturan Gubernur Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Provinsi Kalimantan Selatan, dan Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 077 Tahun 2018 tentang Pedoman Mekanisme Pengaduan Pelanggaran Melalui Whistle Blowing System di Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagai mana dimaksud dalam huruf a huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat :
- 1. Pasal 18 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);
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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
4. 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);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

9. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
11. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
12. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820);
13. 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);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
15. 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);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

17. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 97, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6219);
20. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
21. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
22. 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 Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
25. Peraturan Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Penglolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahanan Daerah;
27. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2013 Nomor 4);

28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 12 Tahun 2014 tentang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2013 Nomor 4);
29. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016 Nomor 100) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 3);
30. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 012 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan
31. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 037 tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :      PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENGELOLAAN  
PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.
5. Bupati/Wali kota adalah kepala daerah kabupaten/kota di wilayah Kalimantan Selatan.
6. Instansi adalah Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

7. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas, dan Badan, Rumah Sakit, dan Unit Satuan Kerja;
8. Kepala Dinas/Badan/Rumah Sakit/Unit Satuan Kerja adalah Kepala Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.
9. 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;
10. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
11. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik dalam memperoleh pelayanan publik.
12. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat.
13. 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 Kementerian, Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
14. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
15. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.
16. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan publik.
17. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu panjang dan berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
18. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat jenderal Kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah nonkementerian, inspektorat provinsi, dan inspektorat kabupaten/kota.

19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang 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 Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.
23. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi.
24. Pejabat Penghubung adalah Pejabat Pemerintah Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan.
25. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat Pemerintah Daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan.
26. Petugas Pelayanan Pengaduan yang selanjutnya disebut admin teknis adalah staff yang ditunjuk untuk mengoperasikan sistem pengaduan melalui SP4N-LAPOR dan atau sistem pengaduan lainnya.
27. Hari adalah Hari kerja.

## Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah dalam mengelola Pengaduan Masyarakat.
- (2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bertujuan untuk:
  - a. mengoptimalkan penerimaan pengaduan dari masyarakat;
  - b. meningkatkan kualitas pelayanan publik di provinsi kalimantan selatan;
  - c. mempercepat penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat;

- d. mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik;
- e. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

### Pasal 3

Sasaran pengelolaan pengaduan masyarakat adalah:

- a. terselesaikannya penanganan pengaduan pelayanan publik terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan pelayanan publik;
- c. terciptakan pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan
- d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dan bertanggungjawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

### 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.



## BAB II KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

### Bagian Kesatu Kelembagaan Pengelola Pengaduan

#### Pasal 5

- (1) Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah terdiri atas:
  - a. pembina;
  - b. pengarah;
  - c. penanggungjawab;
  - d. pejabat Pengelola Pengaduan;
  - e. pejabat Penghubung;
  - f. pejabat Pelaksana;
  - g. petugas Pelayanan Pengaduan/Admin Teknis.
- (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 (2) menetapkan:
  - a. Sekretaris Daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. Inspektur, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, dan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah sebagai penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah;
  - c. Sekretaris DPRD dan Seluruh Kepala Dinas/Badan/Biro/Rumah Sakit/Kepala Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UPPD) sebagai pejabat pengelola pengaduan;
  - d. Sekretaris Perangkat Daerah dan Kepala Bagian pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung;
  - e. Inspektur Pembantu/Kepala Bagian/Kepala Bidang/Kepala Sub Bagian/Kepala Seksi atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan Biro Organisasi Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana;
  - f. ASN atau Tenaga Kontrak Kegiatan yang ditunjuk sebagai Petugas Pelayanan Pengaduan/Admin Teknis.

#### Pasal 6

- (1) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b bertanggungjawab kepada pembina.

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

#### Pasal 7

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c bertanggungjawab kepada pengarah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
- a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
  - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan provinsi.

#### Pasal 8

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf d 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;
  - b. menjalankan fungsi sebagai Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
  - c. menunjuk Pejabat Penghubung, Pejabat Pelaksana dan Petugas Pelayanan Pengaduan/Admin Instansi untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, distribusi Pengaduan dan penginputan tindak lanjut aduan;
  - d. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - e. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
  - f. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
  - g. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

### Pasal 9

- (1) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf e, 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/admin instansi untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan penginputan tindak lanjut aduan;
  - c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
  - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
  - e. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - f. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

### Pasal 10

- (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf f, 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.

### Pasal 11

Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah yang dimaksud pada pasal 5 ayat (1) adalah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Gubernur.

BAB III  
CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN, JENIS, DAN  
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 12

- (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 Kementerian atau Pemerintahan Daerah yaitu:
  - a. SP4N-LAPOR!;
  - b. surat;
  - c. *website*;
  - d. surat elektronik;
  - e. faksimile;
  - f. *call center*;
  - g. *short message service*;
  - h. media sosial;
  - i. *whistle blowing system*; dan
  - j. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 13

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 paling sedikit memuat informasi:

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

#### Pasal 14

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, 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.
- (3) Pemerintah Daerah wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 15

- (1) Perangkat 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 dipertanggungjawabkan.
- (3) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

### Bagian Kedua Jenis Pengaduan

#### Pasal 16

- (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 17

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah terdiri dari:

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

Pasal 18

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 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) mengkoordinasikan tindak lanjut aduan kepada Pejabat Penghubung dan menginput penerimaan maupun tindak lanjut Pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!.

Pasal 19

- (1) Pengaduan yang telah diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf b oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13;
  - 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 20

- (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) sesuai jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.
- (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 unit kerja 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 21

Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf e dilakukan berdasarkan:

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

#### Pasal 22

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf a dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana 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 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 23

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf b dilakukan oleh APIP Provinsi sesuai dengan kewenangan.
- (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke pimpinan unit 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!.

### Pasal 24

- (1) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP provinsi sebagaimana dimaksud pada Pasal 22 ayat (1) dengan terlapor meliputi:
  - a. Bupati/Wali kota dan wakil Bupati/wakil Wali kota;
  - b. aparatur sipil negara Pemerintah Daerah provinsi kecuali sekretaris daerah provinsi dan inspektur daerah provinsi;
  - c. sekretaris daerah pemerintah kabupaten/kota;
  - d. pejabat daerah eselon II;
  - e. inspektur daerah pemerintah kabupaten/kota; dan
  - f. pimpinan dan anggota dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota.



- (2) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada pasal 23 ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) merupakan pegawai non aparatur sipil negara yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan dilakukan oleh penanggungjawab pegawai non aparatur sipil negara.

#### Pasal 25

Dalam hal APIP provinsi tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (3) dan ayat (4), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada APIP Kementerian untuk menyelesaikan Pengaduan.

#### Pasal 26

- (1) Pimpinan unit APIP Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) mendisposisi Pengaduan kepada unit kerja APIP Pemerintah Daerah yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melalui Pejabat Penghubung untuk dilakukan penelaahan.
- (2) Unit kerja yang melakukan penelaahan sebagaimana pada ayat (1) yaitu Inspektur Pembantu yang menangani Pengaduan sesuai kewenangan.

#### Pasal 27

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 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 28

- (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari instansi 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 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 29

- (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 30

- (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal dari APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan dari APH.

### Pasal 31

Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dituangkan dalam berita acara.

### Pasal 32

- (1) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4) huruf b dari Kementerian/Lembaga Pemerintah Non Kementerian merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya dari Gubernur sebagai kepala daerah dan Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.
- (2) Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4) huruf b dari APIP provinsi, merupakan saran atas telaahan yang dilimpahkan sesuai dengan kewenangannya kepada Bupati/Wali kota.
- (3) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP Provinsi yang melaksanakan fungsi penyelesaian Pengaduan melaksanakan penatausahaan tindak lanjut pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).
- (4) Pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2), wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) Hari sejak diterima surat pelimpahan.
- (5) Dalam hal pelimpahan sebagaimana dimaksud ayat (4) tidak ditindaklanjuti APIP Kabupaten/Kota, APIP Provinsi mengambil alih penyelesaian Pengaduan.
- (6) Ketentuan mengenai mekanisme pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### Pasal 33

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 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. expose rencana kegiatan klarifikasi;
  - d. klarifikasi; dan
  - e. 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 expose hasil klarifikasi dihadapan pimpinan APIP Provinsi.

#### Pasal 34

- (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 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 hasil pembinaan dan pengawasan APIP Kementerian;
  - d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah non-kementerian/APH; dan
  - e. pelimpahan yang tidak ditindaklanjuti APIP Kabupaten/Kota.
- (2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
  - a. persiapan;
  - b. pengumpulan bukti;
  - c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan;
  - d. berita acara perhitungan bersama; dan
  - e. pelaporan.

#### Pasal 35

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf a, meliputi:

- a. pembentukan tim;
  - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
  - c. ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
  - d. penerbitan surat tugas.
- (2) Pengumpulan bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 34 ayat (2) huruf c dan berita acara perhitungan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 34 ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
  - (5) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf e, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi.

#### Pasal 36

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (5), disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus di hadapan pimpinan APIP Provinsi.
- (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi teknis/terkait.
- (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 45 (empat puluh lima) Hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.

#### Pasal 37

- (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (3), terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa.
- (2) Terlapor yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh penanggungjawab.
- (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 38

- (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (3) harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan terlapor yang diperiksa.
- (2) Dalam hal terlapor 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) terlpor yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 39

Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1).

#### Pasal 40

- (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut oleh APIP Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4), Pasal 28, Pasal 32, Pasal 33, dan Pasal 34 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) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti.
- (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

#### Pasal 41

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus APIP Kementerian atau 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 21 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 42

- (1) APIP Provinsi melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut surat pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (4).
- (2) Bagian yang menangani kesekretariatan pada unit kerja APIP provinsi memfasilitasi pelaksanaan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus dan pelimpahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 43

- (1) APIP provinsi dalam melakukan pemeriksaan khusus terlebih dahulu untuk berkoordinasi dengan APIP kabupaten/kota.

- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk mengetahui pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan oleh APIP Kabupaten/Kota 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 (3), APIP Kabupaten/Kota melaporkan perkembangan penanganannya kepada APIP Kementerian dan APIP Provinsi.
- (5) Dalam hal hasil koordinasi telah ditindaklanjuti oleh APH, APIP Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melakukan koordinasi dengan APH untuk mengetahui perkembangan penanganannya.

#### Pasal 44

- (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 45

- (1) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf a, merupakan penyampaian laporan Pengaduan APIP Provinsi kepada APH.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan.



- (3) Pengumpulan data dan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (5) huruf c, merupakan proses pengumpulan data dan keterangan tambahan diluar hasil verifikasi.
- (4) Pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf d, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan oleh APIP Provinsi kepada APH.
- (5) Bentuk koordinasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf e, merupakan kerjasama antara APH dengan APIP Provinsi dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 46

- (1) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 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 47

Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31, Pasal 45 dan Pasal 46 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 48

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 49

Ketentuan mengenai alur Pengelolaan Pengaduan yang berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan diatur dalam Surat Keputusan Gubernur tersendiri.

Bagian Keempat  
Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan

Pasal 50

- (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Kementerian dan Pemerintah Daerah mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

BAB IV  
*WHISTLEBLOWING SYSTEM*

Pasal 51

- (1) Setiap ASN yang melihat, mendengar atau mengetahui adanya penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang melibatkan penyelenggara Pemerintahan Daerah Provinsi, wajib melaporkan kepada Inspektorat Daerah.
- (2) Setiap ASN yang melaporkan adanya penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang melibatkan penyelenggara Pemerintahan Daerah Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah *Whistleblower*.

Pasal 52

- (1) *Whistleblower* menyampaikan Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui media Pengaduan Berkadar Pengawasan berupa portal *Whistleblowing System* yang dikelola oleh Inspektorat Daerah.
- (2) *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diintegrasikan dengan media SP4N-LAPOR!
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditindaklanjuti apabila memenuhi syarat Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagai berikut:
  - a. data identitas nama dan alamat *Whistleblower* disertai fotokopi kartu tanda penduduk atau identitas lainnya; dan
  - b. keterangan mengenai dugaan adanya penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang melibatkan penyelenggara Pemerintahan Daerah Provinsi, dilengkapi bukti-bukti permulaan atau pendukung berupa foto atau dokumen yang relevan.

- (4) Dalam hal *Whistleblower* tidak bersedia memberikan data identitas dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, Inspektorat Daerah tetap menindaklanjuti Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui *Whistleblowing System*, sepanjang keterangan yang diberikan menunjukkan adanya bukti permulaan yang cukup.

#### Pasal 53

- (1) Inspektorat Daerah bertindak sebagai Perangkat Daerah yang menerima, mengelola dan menindaklanjuti Pengaduan Berkadar Pengawasan yang diterima melalui *Whistleblowing System*.
- (2) Dalam pengelolaan Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52, Inspektorat Daerah melakukan:
- kegiatan administrasi Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui *Whistleblowing System*;
  - analisis terhadap Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui *Whistleblowing System* untuk menentukan status penanganannya ke PD TT;
  - Pelaksanaan pemeriksaan khusus; dan/atau
  - penyusunan laporan hasil pengawasan dari Pengelolaan Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui *Whistleblowing System* dan dilengkapi dengan rekomendasi.

#### Pasal 54

Rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 ayat (2) huruf d, dapat berupa:

- penjatuhan hukuman disiplin;
- pengembalian kerugian Daerah;
- penyampaian hasil laporan hasil pengawasan dari Pengelolaan Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui *Whistleblowing System* kepada APH.

#### Pasal 55

- (1) Dalam hal ditemukan indikasi pelanggaran disiplin ASN, Inspektorat Daerah meneruskan proses Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui *Whistleblowing System* kepada Badan Kepegawaian Pemerintah Daerah Provinsi, untuk ditindaklanjuti.

- (2) Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan wajib melaksanakan rekomendasi hasil pemeriksaan dari Pengelolaan Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui *Whistleblowing System*, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 56

Rekomendasi berupa pengembalian kerugian Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 huruf b wajib disampaikan kepada pejabat penyelesaian kerugian Daerah untuk ditindaklanjuti, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 57

Rekomendasi berupa hasil pemeriksaan dari Pengelolaan Pengaduan Berkadar Pengawasan melalui *Whistleblowing System* kepada APH sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 huruf c disampaikan apabila hasil pemeriksaan berindikasi tindak pidana umum, Tindak Pidana Korupsi atau penerimaan gratifikasi.

#### Pasal 58

- (1) Dalam hal *Whistleblower* meminta penjelasan mengenai perkembangan tindak lanjut atas laporan yang disampaikan, Inspektorat Daerah wajib memberikan penjelasan mengenai hal dimaksud kepada *Whistleblower* tersebut melalui media Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (1).
- (2) Bentuk dan hasil penanganan *Whistleblowing System* bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB V PELINDUNGAN

#### Bagian kesatu Pelapor

#### Pasal 59

- (1) Pelapor yang melakukan Pengaduan Masyarakat, dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

- (2) Pelindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam hal Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui media resmi Pemerintahan Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 pada ayat (3).
- (3) Pelindungan kepada Pelapor berupa:
  - a. menjaga kerahasiaan identitas Pelapor;
  - b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
  - c. meminta pelindungan kepada unit kerja yang berwenang; dan
  - d. memberikan pelindungan atas jaminan hak kepegawaian.
- (4) Pelindungan kepada Pelapor diberikan sejak diterimanya Pengaduan.

#### Pasal 60

Prosedur pelindungan terhadap pelapor sebagai berikut:

- (1) Pengelola Pengaduan wajib menjaga kerahasiaan identitas pelapor selama proses pengaduan berlangsung.
- (2) Dalam hal pelapor membutuhkan pelindungan fisik, Pengelola Pengaduan wajib berkoordinasi dengan aparat penegak hukum untuk memberikan pengamanan yang diperlukan.
- (3) Pelindungan atas jaminan hak kepegawaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3) huruf d meliputi:
  - a. pelindungan dari tindakan diskriminatif yang dapat mempengaruhi karir dan pekerjaan pelapor;
  - b. pelindungan terhadap pemutusan hubungan kerja yang tidak sah; dan
  - c. jaminan atas hak-hak kepegawaian lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelapor yang menghadapi intimidasi atau ancaman sebagai akibat dari pengaduan yang disampaikan berhak mendapatkan bantuan hukum dan psikologis dari Pemerintah Provinsi.

#### Bagian Kedua Tim Pengelola

#### Pasal 61

- (1) Pemerintah Daerah Provinsi memberikan perlindungan kepada Tim Pengelola dalam mengelola Pengaduan Berkadar Pengawasan dari ancaman yang membahayakan fisik, psikis dan/atau hartanya serta ancaman kriminalisasi dan tuntutan keperdataan dalam pelaksanaan tugasnya, sepanjang dapat dibuktikan bahwa yang bersangkutan tidak melakukan maladministrasi.

- (2) Pemerintah Daerah menjamin perlindungan karier kepada Tim dalam pelaksanaan tugas mengelola Pengaduan Berkadar Pengawasan dari:
  - a. pemecatan yang tidak adil;
  - b. penurunan jabatan atau pangkat; dan
  - c. diskriminasi dalam pengembangan karier, pengembangan kompetensi, mutasi dan promosi.

## BAB VI AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS

### Pasal 62

- (1) Setiap penyandang disabilitas berhak mendapatkan akses penuh dan setara terhadap layanan pengaduan publik.
- (2) Layana pengaduan publik harus disediakan dalam bentuk yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas.
- (3) Aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
  - a. Aksesibilitas gedung yang mudah diakses oleh Penyandang Disabilitas yaitu aksesibilitas yang mempertimbangkan kebutuhan, fungsi, luas dan ketinggian bangunan gedung, sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - b. Tersedianya informasi layanan pengaduan dalam bentuk audio, visual, taktil; dan
  - c. Tersedianya pegawai yang memiliki kemampuan untuk mendeskripsikan layanan pengaduan bagi penyandang disabilitas netra, mengarahkan penyandang disabilitas rungu dengan bahasa isyarat dan keterampilan memberikan bantuan mobilitas.

## BAB VII PEMANTAUAN DAN EVALUASI

### Pasal 63

- (1) Pejabat Pengelola Pengaduan pemerintah provinsi melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah provinsi.
- (2) Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah.

- (3) Pejabat Penghubung di lingkungan Pemerintah Daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana di Perangkat Daerah.

#### Pasal 64

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 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.
- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), meliputi:
  - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
  - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
  - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

### BAB VIII PELAPORAN

#### Pasal 65

Pejabat Pengelola Pengaduan pemerintah provinsi melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan pemerintah daerah kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

#### Pasal 66

- (1) Gubernur melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah provinsi kepada Menteri.
- (2) Bupati/Wali kota melaporkan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kabupaten/kota kepada Gubernur.

#### Pasal 67

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 dan Pasal 66 dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Sistematika 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 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 IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Pasal 68

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

## BAB X PENDANAAN

### Pasal 69

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada:

- a. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah provinsi;
- b. sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB XI KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 70

- a. Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 19 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Media Komunikasi Elektronik di Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2019 Nomor 19);
- b. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 077 Tahun 2018 tentang Pedoman Mekanisme Pengaduan Pelanggaran Melalui Whistle Blowing System di Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2018 Nomor 77);

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.



Pasal 71

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Ditetapkan di Banjarbaru  
pada tanggal 31 Desember 2024  
GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN,

Ttd.  
MUHIDIN

Diundangkan di Banjarbaru  
pada tanggal 31 Desember 2024  
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
KALIMANTAN SELATAN,

Ttd.  
ROY RIZALI ANWAR

BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN  
TAHUN 2024 NOMOR 56

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI  
KALIMANTAN SELATAN  
Kepala Biro Hukum



GUBERNUR RRY FAHTAR, S.H., M.H.

LAMPIRAN  
PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN  
NOMOR 055 TAHUN 2024  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. FORMAT PENELAAHAN PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN

KOPS INSPEKTORAT DAERAH  
TELAAHAN STAF

Kepada : Yth. Inspektur Daerah Provinsi Kalimantan Selatan  
Dari : Pejabat Pengelola Pengaduan  
Tanggal :  
Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Hasil Penelaahan Pengaduan a.n. .... dugaan .....

---

Menindaklanjuti disposisi atas surat pengaduan dari ..... melalui website Lapor.go.id, 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.

Pejabat Pengelola Pengaduan

Nama  
Pangkat  
NIP

Disposisi

**B. FORMAT BERITA ACARA KOORDINASI**

**KOPS INSPEKTORAT DAERAH**

**BERITA ACARA KOORDINASI**

.....

Pada hari ini ....., tanggal ..... bulan ..... tahun .....  
bertempat ..... Telah dilakukan rapat koordinasi ..... yang dipimpin  
..... Dan di hadiri .....

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

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

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

Tandatangan (Peserta Hadir)

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

**C. FORMAT PELIMPAHAN PENGADUAN**

**KOPS INSPEKTORAT DAERAH**

Banjarbaru, ..... 20xx

Kepada

Nomor : .....  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : .....  
.....  
.....

Yth. ....  
.....

di -  
Banjarbaru

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 yang berlaku dan  
menyampaikan hasil tindak lanjutnya kepada Gubernur eq.  
Inspektur Provinsi selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari  
kerja sejak surat ini diterima. Terlampir dokumen terkait terkait  
pengaduan masyarakat tersebut.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan  
terimakasih.

A.n.GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN

INSPEKTUR,

.....  
Pangkat  
NIP

**D. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI**

**KOPS INSPEKTORAT DAERAH**

**LAPORAN HASIL KLARIFIKASI**

.....

BAB I RINGKASAN HASIL KLARIFIKASI

BAB II URAIAN HASIL KLARIFIKASI

B. UMUM.

1. Dasar Klarifikasi
2. Waktu Klarifikasi
3. Susunan Tim Klarifikasi
4. Narasumber
5. Obyek Klarifikasi
6. Sumber Informasi

C. MATERI PENGADUAN

D. FAKTA DAN DATA

BAB III URAIAN HASIL KLARIFIKASI

BAB IV KESIMPULAN (dilanjutkan atau tidak dilanjutkan ke PDTT)

**E. FORMAT LAPORAN PDDT**

(pelanggaran administratif dan pelanggaran disiplin pegawai)

**KOPS INSPEKTORAT DAERAH**

**LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN DENGAN TUJUAN TERTENTU**

.....

BAB I RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN

BAB II URAIAN HASIL PEMERIKSAAN

A. UMUM.

1. Dasar Pemeriksaan
2. Waktu Pemeriksaan
3. Susunan Tim Pemerksaan
4. Narasumber
5. Obyek Klarifikasi
6. Sumber Informasi

B. MATERI PENGADUAN

C. FAKTA DAN DATA

BAB III ANALISIS

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

B. SARAN

**F. FORMAT LAPORAN PDTT**

(penyalahgunaan jabatan/wewenang dan korupsi, kolusi, dan nepotisme)

**LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN INVESTIGATIF**

.....

BAB I    SIMPULAN DAN REKOMENDASI

BAB II    INFORMASI UMUM

A. Dasar Pemeriksaan.

B. Tujuan Pemeriksaan

C. Sasaran dan Ruang Lingkup Pemeriksaan

D. Prosedur Pemeriksaan

E. Hambatan Pemeriksaan

F. Batasan Tanggung Jawab Pemeriksaan

G. Data Umum Auditi

BAB III    URAIAN HASIL PEMERIKSAAN

A. Dasar Hukum Auditi

B. Materi Temuan

C. Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Investigatif

D. Rekomendasi

E. Lampiran

GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN,

Ttd.

MUHIDIN