



**GOVERNOR OF THE SPECIAL REGION
OF JAKARTA**

**REGULATION OF THE GOVERNOR OF THE SPECIAL REGION
OF JAKARTA**

NUMBER 49 YEAR 2024

ABOUT

**MANAGEMENT OF COMPLAINTS IN THE GOVERNMENT
ENVIRONMENT OF THE SPECIAL REGION OF JAKARTA**

WITH THE GRACE OF GOD THE MOST HIGH

GOVERNOR OF THE SPECIAL REGION OF JAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, masyarakat diberi akses seluas-luasnya untuk menyampaikan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
 - b. bahwa penanganan pelaporan dugaan pelanggaran di Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dilaksanakan melalui *whistleblowing system*;
 - c. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah dan hasil asesmen *Whistleblowing System* Tindak Pidana Korupsi oleh Komisi Pemberantasan Korupsi, Peraturan Gubernur Nomor 93 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management dan Peraturan Gubernur Nomor 166 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Pengawasan dan Sistem Pengaduan Terpadu sudah tidak relevan, sehingga perlu diganti;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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 6856);
4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan Pemerintahan Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan Menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

2. Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang selanjutnya disebut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah Gubernur dan perangkat daerah Provinsi DKI Jakarta sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Provinsi DKI Jakarta.
3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi DKI Jakarta yang karena jabatannya berkedudukan juga sebagai wakil pemerintah di wilayah Provinsi DKI Jakarta.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta.
5. Walikota/Bupati adalah Walikota Kota Administrasi dan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu di Provinsi DKI Jakarta.
6. Inspektur adalah Inspektur Provinsi DKI Jakarta.
7. Perangkat Daerah adalah perangkat daerah Provinsi DKI Jakarta.
8. Unit Kerja pada Perangkat Daerah adalah unit atau subordinat perangkat daerah Provinsi DKI Jakarta.
9. Pegawai adalah pegawai negeri sipil, calon pegawai negeri sipil, pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja, dan/atau orang yang menerima gaji atau upah dari keuangan daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bekerja di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
10. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Provinsi DKI Jakarta.
11. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah institusi yang bertanggung jawab dalam penegakan hukum di Negara Republik Indonesia sebagaimana diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
13. 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.
14. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum, dan/atau Pegawai yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
15. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.

16. Pengelola Pengaduan adalah para pihak yang melakukan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
17. 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.
18. 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 Pegawai di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
19. Ruang Layanan Pengaduan Balaikota adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima Pengaduan di lingkungan Balaikota.

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini terdiri atas:

- a. jenis Pengaduan;
- b. kelembagaan Pengelola Pengaduan;
- c. hak dan kewajiban;
- d. cara penyampaian Pengaduan;
- e. mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
- f. perlindungan Pengadu;
- g. pemantauan dan evaluasi;
- h. pelaporan;
- i. pembinaan dan pengawasan; dan
- j. pendanaan.

BAB II

JENIS PENGADUAN

Pasal 3

- (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.

BAB III

KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terdiri atas:
- a. pembina;
 - b. pengarah;
 - c. penanggung jawab;
 - d. pejabat Pengelola Pengaduan; dan
 - e. pejabat penghubung.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai susunan keanggotaan dan uraian tugas kelembagaan Pengelola Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

BAB IV

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Pengadu

Pasal 5

Pengadu berhak:

- a. mendapatkan nomor register pengaduan;
- b. memperoleh informasi terkait tindak lanjut Pengaduan yang disampaikannya;
- c. memperoleh jaminan perlindungan dalam bentuk bantuan hukum dan bantuan aspek kepegawaian khusus Pegawai;
- d. memperoleh jaminan kerahasiaan identitas dan materi laporan; dan
- e. mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

- (1) Pengadu wajib:
 - a. menyampaikan informasi Pengaduan dan teradu sesuai dengan fakta yang diketahuinya dalam materi pelaporan Pengaduan; dan
 - b. merahasiakan Pengaduan kecuali kepada Pengelola.
- (2) Dalam hal Pengaduan melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Pengadu tidak memperoleh hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pengelola

Pasal 7

Pengelola berhak:

- a. mendapatkan perlindungan hukum sepanjang telah melaksanakan Pengelolaan Pengaduan dengan itikad baik;
- b. mendapatkan pengembangan kompetensi di bidang tindak lanjut Pengaduan;
- c. mendapatkan akses terhadap data yang dimiliki Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam rangka pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan; dan/atau
- d. mendapatkan sarana dan prasarana dalam rangka pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan.

Pasal 8

Pengelola wajib:

- a. menerima dan menindaklanjuti Pengaduan;
- b. menjaga kerahasiaan seluruh informasi terkait Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memberikan perlindungan terhadap identitas Pengadu;
- d. menghindari benturan kepentingan;
- e. memberikan informasi tindak lanjut Pengaduan kepada Pengadu;
- f. membuat laporan Pengelolaan Pengaduan; dan
- g. menandatangani pakta integritas pada saat ditunjuk sebagai Pengelola.

BAB V

CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Pengaduan dapat disampaikan dengan cara:
 - a. Pengaduan langsung; atau
 - b. Pengaduan tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, disampaikan secara tatap muka melalui Ruang Layanan Pengaduan Balaikota dan masing-masing loket Pengaduan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah.

- (3) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, disampaikan melalui:
- a. surat;
 - b. media sosial;
 - c. surat elektronik/*email*;
 - d. *call center*;
 - e. *short message service*/pesan singkat elektronik;
 - f. sistem informasi Pengaduan resmi milik Pemerintah Pusat/ Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
 - g. laman/*website*;
 - h. aplikasi Jakarta Kini;
 - i. sistem informasi Pengaduan *Whistleblowing*; dan
 - j. kanal Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan aplikasi Pengelolaan Pengaduan milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman teknis Pengelolaan Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah.

Pasal 10

- (1) Pengaduan paling sedikit memuat informasi Pengaduan sebagai berikut:
- a. indikasi kejadian/pelanggaran yang diketahui;
 - b. tempat kejadian/pelanggaran tersebut terjadi;
 - c. waktu kejadian/pelanggaran tersebut terjadi;
 - d. pihak-pihak yang terlibat; dan
 - e. bagaimana kejadian/pelanggaran tersebut dilakukan.
- (2) Penyampaian Pengaduan dapat disertai dengan dokumen/bukti pendukung dan identitas Pengadu.
- (3) Identitas Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
- a. nama;
 - b. alamat;
 - c. nomor telepon; dan/atau
 - d. alamat surat elektronik/*email*.
- (4) Pengadu mendapat bukti tanda terima atas penyampaian Pengaduan.

Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah harus menyusun maklumat pelayanan Pengaduan.
- (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis oleh Pegawai di lingkungan Perangkat Daerah 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 kepada masyarakat.

BAB VI

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 12

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terdiri atas:
 - a. penerimaan;
 - b. verifikasi;
 - c. tanggapan awal;
 - d. distribusi; dan
 - e. tindak lanjut.
- (2) Alur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Kedua

Penerimaan

Pasal 13

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf a, terdiri atas:
 - a. menerima Pengaduan dari Pengadu;
 - b. menerima Pengaduan yang bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Provinsi DKI Jakarta; dan
 - c. mencatat Pengaduan.
- (2) Penerimaan Pengaduan dilakukan oleh:
 - a. admin loket Perangkat Daerah yang melekat pada fungsi ketatausahaan dan/atau Pegawai yang ditugaskan oleh kepala Perangkat Daerah untuk Pengaduan diterima secara langsung;

- b. pejabat Pengelola Pengaduan untuk Pengaduan diterima secara tidak langsung; dan
 - c. pejabat penghubung untuk Pengaduan yang bersumber dari pelimpahan.
- (3) Pencatatan Pengaduan meliputi pencatatan informasi Pengaduan dan/atau identitas Pengadu.
- (4) Pencatatan Pengaduan dilakukan pada aplikasi Pengelolaan Pengaduan.

Bagian Ketiga

Verifikasi

Pasal 14

- (1) Terhadap Pengaduan yang telah diinput ke dalam aplikasi Pengelolaan Pengaduan, dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf b oleh petugas pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- (2) Dalam hal Pengaduan bersumber dari pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf b, tidak perlu dilakukan verifikasi untuk diproses tindak lanjut.
- (3) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
- a. penentuan kewenangan Perangkat Daerah atau instansi di luar Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang menindaklanjuti Pengaduan; dan
 - b. pengecekan kelengkapan informasi.
- (4) Penentuan kewenangan Perangkat Daerah yang menindaklanjuti Pengaduan dilakukan oleh pejabat Pengelola Pengaduan dan dapat dikoordinasikan dengan Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemerintahan.
- (5) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelengkapan informasi dan telah ditetapkan kewenangannya, petugas pelayanan Pengaduan:
- a. memberikan tanda terima Pengaduan kepada Pengadu berupa formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung dan/atau kode *tracking* Pengaduan pada aplikasi Pengelolaan Pengaduan untuk Pengaduan secara tidak langsung; dan
 - b. menyampaikan Pengaduan kepada petugas pelayanan Pengaduan pada Perangkat Daerah yang berwenang;
- (6) Petugas pelayanan Pengaduan dapat mengembalikan Pengaduan kepada pejabat Pengelola Pengaduan apabila tidak sesuai dengan kewenangannya.
- (7) Pejabat Pengelola Pengaduan dapat mendistribusikan Pengaduan kepada instansi di luar Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

- (8) Dalam hal diperlukan tambahan data dan informasi, petugas pelayanan Pengaduan dapat melakukan konfirmasi kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
- (9) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja Pengadu tidak melengkapi informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (8), Pengaduan tidak dapat diproses lebih lanjut.
- (10) Hasil verifikasi disampaikan kepada penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan dengan tembusan pejabat penghubung.
- (11) Penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan memberikan disposisi kepada pejabat pelaksana melalui pejabat penghubung.

Bagian Keempat

Tahapan Awal

Pasal 15

- (1) Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal.
- (2) Penyampaian tanggapan awal disampaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak dilakukan verifikasi.
- (3) Petugas pelayanan Pengaduan melakukan analisis jenis Pengaduan untuk disampaikan kepada pejabat penghubung.
- (4) Pejabat penghubung menetapkan jenis Pengaduan untuk dilakukan tindak lanjut.

Bagian Kelima

Distribusi

Pasal 16

- (1) Pejabat penghubung melakukan distribusi Pengaduan sesuai jenis Pengaduan.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada pejabat pelaksana melalui aplikasi.
- (3) Pengaduan Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada APIP melalui sistem informasi Pengaduan *whistleblowing*.
- (4) Tindak lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan dapat melibatkan Perangkat Daerah lain dan/atau Kementerian Dalam Negeri.

Bagian Keenam

Tindak Lanjut

Pasal 17

- (1) Tindak lanjut Pengaduan dapat melibatkan unit kerja kementerian, kementerian teknis/terkait, lembaga pemerintah nonkementerian dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- (2) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan terlapor meliputi:
 - a. Gubernur dan Wakil Gubernur;
 - b. pimpinan dan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
 - c. Sekretaris Daerah;
 - d. pejabat eselon II;
 - e. pejabat daerah yang diangkat melalui persetujuan kementerian; dan
 - f. Inspektur.
- (3) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh APIP Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan terlapor meliputi Pegawai aparatur sipil negara (ASN) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta kecuali Sekretaris Daerah dan pejabat eselon II.
- (4) Dalam hal terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) merupakan Pegawai non-ASN yang menjalankan tugas administrasi pemerintahan, tindak lanjut pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab Pegawai non-ASN.
- (5) Hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kemudian dilaporkan kepada kepala Perangkat Daerah.

Pasal 18

- (1) Tindak lanjut atas Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dilakukan oleh pejabat pelaksana pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Bentuk tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan meliputi:
 - a. menentukan dan melaksanakan langkah-langkah penanganan Pengaduan;
 - b. berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait;
 - c. penyampaian hasil tindak lanjut kepada Pengadu; dan
 - d. melaporkan pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan kepada penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan dengan tembusan pejabat penghubung.

Pasal 19

- (1) Tindak lanjut atas Pengaduan Berkadar Pengawasan harus dilakukan penelahaan untuk menentukan proses berikutnya.
- (2) Penelahaan dilakukan oleh tim yang ditetapkan oleh Inspektur.
- (3) Pihak yang melakukan penelahaan atas Pengaduan Berkadar Pengawasan yaitu:
 - a. Inspektur pembantu bidang/wilayah;
 - b. Auditor/Pengawas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah; dan/atau
 - c. Pegawai lainnya yang ditugaskan oleh Inspektur.
- (4) Penelahaan dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit:
 - a. materi Pengaduan/informasi Pengaduan yang memuat peristiwa, kejadian, pihak terkait, atau petunjuk terjadinya pelanggaran; dan
 - b. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan identitas Pengadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3), namun didukung informasi Pengadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1), Pengaduan dapat dilanjutkan ke tahap tindak lanjut.
- (6) Hasil penelahaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaporkan kepada Inspektur untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu koordinasi dan/atau klarifikasi.
- (7) Pelaksanaan koordinasi merupakan kegiatan komunikasi dengan Perangkat Daerah/kementerian/lembaga/APH terkait untuk mendapatkan informasi:
 - a. Pengaduan berulang;
 - b. penanganan yang dilakukan Unit Kerja pada Perangkat Daerah terkait; atau
 - c. penanganan yang dilakukan oleh APIP kementerian/APIP lembaga/APH.
- (8) Klarifikasi merupakan kegiatan pengumpulan bukti tambahan yang diperlukan untuk menentukan apakah terdapat indikasi pelanggaran.
- (9) Hasil penelahaan Pengaduan berupa saran:

- a. dilanjutkan dengan pemeriksaan khusus; atau
 - b. tidak dilanjutkan dengan pemeriksaan khusus.
- (10) Hasil penelaahan dilanjutkan dengan pemeriksaan khusus apabila:
- a. merupakan kewenangan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
 - b. pengaduan paling sedikit memenuhi persyaratan administratif:
 - 1. jenis pelanggaran;
 - 2. waktu pelanggaran;
 - 3. lokasi pelanggaran;
 - 4. pihak-pihak yang melakukan pelanggaran;
 - 5. pihak-pihak yang terkena dampak pelanggaran;
 - 6. penyebab terjadinya pelanggaran;
 - 7. proses terjadinya pelanggaran; dan
 - 8. nilai kerugian yang ditimbulkan.
 - c. memiliki bukti permulaan yang relevan, kompeten, cukup, dan material serta mengindikasikan terjadinya pelanggaran; dan
 - d. tidak sedang dalam penanganan APIP kementerian/APIP lembaga/APH.
- (11) Hasil penelaahan tidak dilanjutkan dengan pemeriksaan khusus apabila:
- a. Pengaduan berulang;
 - b. tidak memenuhi persyaratan administratif;
 - c. tidak terdapat bukti permulaan; dan/atau
 - d. sedang dilakukan penanganan oleh APIP kementerian/APIP lembaga/APH.
- (12) Ketentuan lebih lanjut mengenai petunjuk teknis pelaksanaan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (11) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur yang ditandatangani oleh Inspektur atas nama Gubernur.

Pasal 20

- (1) Pemeriksaan khusus merupakan serangkaian kegiatan untuk mengumpulkan bukti, mengolah data, melakukan permintaan keterangan untuk membuktikan terjadi atau tidaknya suatu pelanggaran.
- (2) Pemeriksaan khusus dilaksanakan melalui tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pelaksanaan; dan
 - c. pelaporan.

- (3) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
 - a. pembentukan tim;
 - b. penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
 - c. penerbitan surat tugas.
- (4) Pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi:
 - a. pengumpulan bukti;
 - b. permintaan keterangan yang dituangkan dalam berita acara permintaan keterangan; dan/atau
 - c. kesepakatan bersama atas selisih perhitungan keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.
- (5) Dalam hal yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan, berita acara tersebut tetap dapat dijadikan dasar dalam penetapan rekomendasi.
- (6) Pegawai yang diperiksa dapat menyampaikan permohonan secara tertulis kepada Inspektur untuk memperoleh salinan berita acara permintaan keterangan.
- (7) Pembentukan tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a ditetapkan dengan surat tugas Inspektur dan dilaksanakan oleh APIP.
- (8) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (7) melakukan pemeriksaan khusus paling lama 45 (empat puluh lima) hari kerja sejak surat tugas ditandatangani.
- (9) Dalam hal pemeriksaan khusus diperlukan tambahan data dan informasi dalam pembuktian, dapat diberikan perpanjangan waktu penugasan.
- (10) Hasil pelaksanaan pemeriksaan khusus didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan Inspektur.
- (11) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, dokumen, analisis, kesimpulan, dan rekomendasi.
- (12) Pelaporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan oleh Inspektur kepada:
 - a. Gubernur dengan tembusan Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah;
 - b. Kepala Perangkat Daerah terkait; dan/atau
 - c. APIP kementerian/APIP lembaga/APH untuk Pengaduan yang bersumber dari pelimpahan.

- (13) Dalam hal ditemukan adanya indikasi pelanggaran pidana, Inspektur dapat menyampaikan laporan hasil pemeriksaan khusus kepada APH terkait.

Pasal 21

- (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah/ Unit Kerja pada Perangkat Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana Pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Perangkat Daerah/ Unit Kerja pada Perangkat Daerah mengoptimalkan aplikasi Pengelolaan Pengaduan.

BAB VII

PELINDUNGAN PENGADU

Pasal 22

- (1) Pelindungan dapat diberikan kepada Pengadu yang menyampaikan Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Pelindungan terhadap Pengadu yang menyampaikan Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dapat diberikan apabila Pengadu adalah Pegawai.
- (3) Pelindungan Pengadu wajib dilakukan oleh pimpinan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan tingkat kewenangannya.
- (4) Pelindungan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit berupa jaminan kerahasiaan identitas dan materi Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Gubernur menjamin Pengaduan pelanggaran tidak mempengaruhi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta kepada masyarakat.
- (6) Gubernur memberikan pemahaman mengenai pelindungan Pengadu kepada seluruh Pegawai di lingkungannya.
- (7) Kepala Perangkat Daerah dapat menjatuhkan sanksi kepada Pegawai di lingkungan pengawasannya yang melakukan tindakan balasan kepada Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

- (1) Dalam hal terdapat tindakan balasan, pelindungan Pengadu diberikan dengan mempertimbangkan:

- a. tingkat ancaman yang membahayakan Pengadu dan upaya nyata tindakan balasan;
 - b. Pengaduan disampaikan melalui saluran Pengaduan dan/atau disampaikan langsung kepada Pengelola Pengaduan;
 - c. rekam jejak Pengaduan yang pernah dilakukan;
 - d. tingkat keandalan informasi yang disampaikan dalam mendukung proses pembuktian Pengaduan;
 - e. tidak menjadi bagian dari Pengaduan yang dilaporkan; dan
 - f. Pengadu tidak kehilangan hak perlindungan.
- (2) Tingkat ancaman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
- a. tingkat ringan, berupa intimidasi secara tidak langsung;
 - b. tingkat sedang, berupa intimidasi secara langsung, teror, laporan balik oleh pihak terlapor, dan/atau pemaksaan fisik; dan/atau
 - c. tingkat berat, berupa ancaman fisik yang membahayakan jiwa dan/atau harta.
- (3) Dalam hal Pengadu merupakan Pegawai, perlindungan Pengadu meliputi:
- a. jaminan kerahasiaan identitas dan materi laporan;
 - b. bantuan aspek kepegawaian; dan/atau
 - c. bantuan hukum yang diperlukan Pengadu sehubungan dengan dampak yang diterimanya.
- (4) Dalam hal Pengadu merupakan masyarakat, perlindungan Pengadu meliputi:
- a. jaminan kerahasiaan identitas dan materi laporan; dan
 - b. jaminan Pengaduan pelanggaran tidak mempengaruhi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

- (1) Bantuan aspek kepegawaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (3) huruf b dapat berupa pelaksanaan mutasi dari Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang dilaporkan dengan memperhatikan formasi, kompetensi, dan kualifikasi serta dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bantuan aspek kepegawaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Perangkat Daerah yang menangani kepegawaian di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Pasal 25

Bantuan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (3) huruf c dapat berupa:

- a. konsultasi hukum;
- b. pendampingan hukum; dan/atau
- c. bantuan hukum lainnya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

Dalam hal Pengadu memerlukan perlindungan fisik, Inspektorat dapat meminta bantuan kepada:

- a. Perangkat Daerah terkait;
- b. lembaga yang berwenang melakukan perlindungan terhadap saksi dan korban; dan/atau
- c. APH, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 27

Pejabat Pengelola Pengaduan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Pasal 28

- (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 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 pada ayat (2), meliputi:
 - a. persentase penyelesaian Pengaduan;
 - b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
 - c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

BAB IX

PELAPORAN

Pasal 29

- (1) Penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan melaporkan penanganan Pengaduan kepada Gubernur selaku pembina dengan tembusan Sekretaris Daerah.

- (2) Pejabat pelaksana melaporkan penanganan Pengaduan kepada penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan.

Pasal 30

- (1) Rekapitulasi Pengaduan atas tindak lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan disampaikan kepada Gubernur dilakukan paling sedikit tiap 1 (satu) tahun sekali, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan tahun anggaran berakhir.
- (2) Pengaduan yang disampaikan kepada penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan oleh pejabat pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah dilakukan tindak lanjut.
- (3) 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 Pengaduan; dan
 - c. rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan.
- (4) Pengaduan hasil evaluasi penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta digunakan sebagai bahan perbaikan Pelayanan Publik.

BAB X

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 31

- (1) Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara teknis dilakukan oleh Inspektorat.

BAB XI

PENDANAAN

Pasal 32

Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 33

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, terhadap Pengaduan yang diproses sebelum Peraturan Gubernur ini diundangkan, penyelesaiannya dilakukan berdasarkan Peraturan Gubernur mengenai pengelolaan Pengaduan yang ditetapkan sebelum berlakunya Peraturan Gubernur ini.

Pasal 34

Pedoman pelaksanaan mengenai penyelenggaraan Aplikasi Citizen Relation Management masih berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Gubernur ini.

BAB XIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 35

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Gubernur Nomor 93 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2017 Nomor 72051);
- b. Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2017 Nomor 72071);
- c. Peraturan Gubernur Nomor 166 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Pengawasan dan Sistem Pengaduan Terpadu (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2017 Nomor 72090); dan
- d. Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 72013),

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 36

Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan di Provinsi DKI Jakarta dilakukan paling lambat 2 (dua) tahun sejak Peraturan Gubernur ini mulai berlaku.

Pasal 37

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 6 Desember 2024

Pj. GUBERNUR DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

TEGUH SETYABUDI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 10 Desember 2024

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

MARULLAH MATALI

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2024 NOMOR 51017

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



SIGIT PRATAMA YUDHA
NIP 197612062002121009