



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**NOMOR 93 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 217 Tahun 2009, telah diatur mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat;
  - b. bahwa untuk menyesuaikan dengan perkembangan keadaan, Peraturan Gubernur sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu disempurnakan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
  2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001;
  3. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
  5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
  6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
14. Peraturan Gubernur Nomor 252 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
4. Wakil Gubernur adalah Wakil Kepala Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
5. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

7. Inspektorat adalah Inspektorat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
8. Inspektur adalah Inspektur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
9. Inspektorat Pembantu adalah Inspektorat Pembantu pada Inspektorat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
10. Inspektur Pembantu adalah Inspektur Pembantu pada Inspektorat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
11. Inspektorat Pembantu Wilayah adalah Inspektorat Pembantu Wilayah pada Kota/Kabupaten Administrasi.
12. Inspektur Pembantu Wilayah adalah Inspektur Pembantu Wilayah Kota/Kabupaten Administrasi.
13. Badan Kepegawaian Daerah yang selanjutnya disingkat BKD adalah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
14. Badan Pengelola Keuangan Daerah yang selanjutnya disingkat BPKD adalah Badan Pengelola Keuangan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
15. Tim adalah Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan (P2UPD) dan/atau Pegawai yang bertugas di Inspektorat Provinsi dan/atau Inspektorat Pembantu Wilayah.
16. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
17. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah bagian dari SKPD yang melaksanakan beberapa fungsi.
18. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah Daerah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
19. Pemeriksaan adalah suatu proses sistemik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai kondisi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara kondisi dengan kriteria yang telah ditetapkan.
20. Investigasi adalah upaya pencarian dan pengumpulan data, informasi dan temuan lainnya untuk mengetahui dan mengungkap kebenaran sebuah fakta mengenai ada/tidaknya penyimpangan/kecurangan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang.
21. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penanganan pengaduan masyarakat, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.

22. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Daerah;
23. Terlapor adalah aparatur daerah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
24. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah Warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

## BAB II

### KRITERIA DAN RUANG LINGKUP PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 2

- (1) Kriteria pengaduan masyarakat meliputi :
  - a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
  - b. bersifat konstruktif;
  - c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan dan penyalahgunaan wewenang serta kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
  - d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
  - e. ditujukan atau ditembuskan kepada Pemerintah Daerah; dan
  - f. identitas pelapor jelas dan memberikan bukti awal adanya indikasi pelanggaran.
- (2) Ruang lingkup pengaduan masyarakat dapat dikelompokkan sebagai berikut :
  - a. penyalahgunaan wewenang;
  - b. penyimpangan/menghambat dalam pelayanan masyarakat;
  - c. pelanggaran disiplin pegawai;
  - d. penyimpangan dalam pengelolaan anggaran; dan
  - e. pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 3

- (1) Pengaduan masyarakat dapat dikelompokkan dalam :
  - a. pengaduan masyarakat berkadar pengawasan; dan
  - b. pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan, pelanggaran dan/atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur daerah yang berpotensi mengakibatkan kerugian masyarakat atau daerah.

- (3) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pengaduan masyarakat yang isinya seperti sumbang saran, kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
- (4) Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas badan hukum/perseroan/yayasan termasuk perorangan, organisasi masyarakat/lembaga swadaya masyarakat, partai politik, institusi atau penerusan pengaduan oleh Kementerian/Lembaga/Komisi Negara.

#### Pasal 4

- (1) Pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka/lisan (kemudian dituangkan ke dalam formulir yang disediakan), maupun secara tertulis (surat, Whatsapp, SMS dan email) kepada Gubernur.
- (2) Pengaduan berkadar pengawasan dapat disampaikan secara langsung oleh masyarakat kepada Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah.
- (3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan dapat disampaikan secara langsung oleh masyarakat kepada SKPD/UKPD terkait sesuai tugas pokok dan fungsinya.

### BAB III

#### TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 5

Tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- a. pencatatan pengaduan masyarakat;
- b. penelaahan pengaduan masyarakat;
- c. penanganan pengaduan masyarakat;
- d. pelaporan hasil penanganan pengaduan masyarakat;
- e. pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat; dan
- f. pengarsipan.

#### Bagian Kesatu

#### Pencatatan Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 6

- (1) Gubernur menyampaikan pengaduan masyarakat yang diterima kepada Inspektorat dan/atau SKPD/UKPD terlapor.

- (2) Pencatatan pengaduan masyarakat dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di Inspektorat/SKPD/UKPD yang ditetapkan dengan Peraturan Kepala SKPD/UKPD/Inspektorat.
- (3) Pencatatan pengaduan masyarakat minimal memuat data surat pengaduan (nomor dan tanggal agenda, tanggal surat pengaduan, kategori, perihal), identitas pelapor (nama, alamat, pekerjaan) dan identitas terlapor (nama, NIP, alamat, jabatan, instansi terlapor).

## Bagian Kedua

### Penelaahan Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 7

- (1) Penelaahan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh SKPD/UKPD meliputi kegiatan sebagai berikut :
  - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang terkait;
  - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
  - d. menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Materi pengaduan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin untuk dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, tidak perlu diproses lebih lanjut.
- (3) Laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat oleh SKPD/UKPD terlapor yang disimpulkan berkadar pengawasan maka pengaduan masyarakat dimaksud diteruskan kepada Inspektorat dengan melampirkan bukti-bukti dan dokumentasi pendukung lainnya.

#### Pasal 8

Penelaahan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah meliputi kegiatan sebagai berikut :

- a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
- b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang terkait;
- c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
- d. menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya; dan
- e. melakukan klarifikasi melalui pemanggilan/undangan.

## Pasal 9

- (1) Pengaduan masyarakat yang dapat diproses oleh Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah adalah pengaduan masyarakat yang jelas identitas pelapornya dan/atau mempunyai bukti awal terhadap masalah yang dilaporkan, wajib terlebih dahulu dilakukan penelaahan.
- (2) Hasil telaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk menyimpulkan berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan.
- (3) Khusus untuk pengaduan masyarakat yang karena sifatnya ditangani/diperiksa secara langsung oleh Inspektorat sesuai dengan disposisi atau perintah Gubernur, maka tidak diperlukan penelaahan.

## Bagian Ketiga

## Penanganan Pengaduan Masyarakat

## Pasal 10

- (1) Penanganan pengaduan meliputi penelaahan, klarifikasi/konfirmasi dan pemeriksaan.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan diselesaikan oleh SKPD/UKPD terlapor sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan yang ditujukan langsung kepada Gubernur atau Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah tidak perlu diproses lebih lanjut.
- (4) Apabila pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan bersifat saran/perbaikan diteruskan ke SKPD/UKPD bersangkutan.

## Pasal 11

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan dilakukan pemeriksaan oleh Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah.
- (2) Inspektur dengan kewenangannya melalui Inspektur Pembantu Bidang Investigasi dapat melimpahkan pemeriksaan atas pengaduan yang diterima kepada Inspektur Pembantu/Inspektur Pembantu Wilayah dan hasil pemeriksaan ditembuskan ke Bidang Investigasi.
- (3) Pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Tim yang terdiri dari Auditor, Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan (P2UPD) dan/atau Pegawai yang bertugas di Inspektorat dan/atau Inspektorat Pembantu Wilayah.
- (4) Penugasan kepada Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dituangkan dalam Surat Perintah Tugas Inspektur atau Inspektur Pembantu Wilayah atas nama Inspektur.

## Pasal 12

- (1) Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) dalam pelaksanaan penugasannya dapat melakukan pemanggilan terhadap pihak-pihak terkait untuk dilakukan pemeriksaan di kantor Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah.
- (2) Dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, Tim dapat melakukan pemeriksaan terhadap pihak-pihak terkait di luar kantor Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah.

## Pasal 13

- (1) Kegiatan pemeriksaan oleh Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah dilakukan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan pihak terkait dan/atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran materi pengaduan.
- (2) Pemeriksaan untuk pembuktian kebenaran dilaksanakan dengan langkah-langkah yang meliputi telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi.
- (3) Pemeriksaan dilakukan dengan standar pemeriksaan.
- (4) Pemeriksaan yang dilakukan oleh Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah yang terindikasi pengenaan sanksi hukuman disiplin atau terjadi kerugian daerah dapat terlebih dahulu dilakukan paparan/ekspose dengan menghadirkan Kepala SKPD/UKPD/atasan langsung.
- (5) Apabila hasil pemeriksaan yang menyangkut tindak pidana, pengaduan masyarakat diteruskan kepada Aparat Penegak Hukum.

## Bagian Keempat

## Pelaporan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

## Pasal 14

- (1) Pelaporan pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan oleh SKPD/UKPD terlapor diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah pengaduan diterima.
- (2) Pelaporan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan oleh Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah berakhirnya masa penugasan dan dapat diperpanjang dengan membuat laporan sementara dan menyebutkan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Pelaporan pengaduan masyarakat yang berdasar disposisi/perintah Gubernur diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan.

- (4) Laporan hasil pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 15

- (1) Pelaporan pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah.
- (2) Pelaporan penanganan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan oleh Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah dilaporkan ke Gubernur dengan tembusan kepada Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, BKD dan SKPD/UKPD bersangkutan.
- (3) Pelaporan penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan yang terdapat kerugian daerah oleh Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah dilaporkan ke Gubernur dengan tembusan kepada Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, BPKD dan SKPD/UKPD bersangkutan.
- (4) Pelaporan pengaduan masyarakat yang dilimpahkan dari Instansi/Lembaga Pemerintah lainnya disampaikan kepada Instansi/Lembaga Pemerintah yang bersangkutan.
- (5) Pelaporan pengaduan masyarakat dari Instansi/Lembaga Pemerintah lainnya yang diterima langsung SKPD/UKPD disampaikan kepada Instansi/Lembaga Pemerintah bersangkutan dengan tembusan kepada Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah.

#### Bagian Kelima

#### Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 16

Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat oleh Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah ditindaklanjuti oleh SKPD/UKPD terkait paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak laporan dimaksud diterima.

#### Pasal 17

- (1) Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah mengoordinasikan pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Pemantauan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik.
- (3) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat disampaikan oleh Inspektur kepada Gubernur.

- (4) Laporan hasil pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat didokumentasikan oleh Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah untuk bahan pemutakhiran data tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat.

#### Bagian Keenam

##### Pengarsipan

##### Pasal 19

- (1) Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah dan instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan.
- (2) Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat disimpan dengan baik.
- (3) Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa dan lain-lain) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (4), informasi yang dapat diberikan terbatas hanya data statistik penanganannya bukan substansi.

#### BAB IV

##### PEMBIAYAAN

##### Pasal 20

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah.

#### BAB V

##### KETENTUAN LAIN-LAIN

##### Pasal 21

Petunjuk teknis proses penanganan pengaduan masyarakat oleh Inspektorat/Inspektorat Pembantu Wilayah lebih lanjut ditetapkan dengan Keputusan Inspektur.

#### BAB VI

##### KETENTUAN PENUTUP

##### Pasal 22

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, Peraturan Gubernur Nomor 217 Tahun 2009 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2010 Nomor 2), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 23

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 11 Juli 2017

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

DJAROT SAIFUL HIDAYAT

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 18 Juli 2017

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

SAEFULLAH

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
TAHUN 2017 NOMOR 72051

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



YAYAN YUHANA  
NIP 196508241994032003