



*Gubernur Provinsi Daerah Khusus*

*Ibukota Jakarta*

PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 110 TAHUN 2014

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 7 ayat (2) huruf f dan huruf g Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, penyederhanaan pelayanan perizinan dan non perizinan meliputi antara lain kemudahan penyampaian pengaduan/keluhan dan kejelasan penyelesaian pengaduan/keluhan;
- b. bahwa untuk optimalisasi penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu pengaturan lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 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 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
4. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;

5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
10. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER.05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
19. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
20. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
21. Peraturan Gubernur Nomor 55 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

22. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Perda Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
23. Peraturan Gubernur Nomor 59 Tahun 2014 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

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. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta selaku Pengguna Anggaran/Barang.
7. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah bagian SKPD yang melaksanakan satu atau beberapa program.
8. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat BPTSP adalah SKPD Penyelenggara PTSP.
9. Kepala BPTSP adalah Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
10. Kota Administrasi adalah Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
11. Kabupaten Administrasi adalah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
12. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat KPTSP adalah unit kerja atau subordinat pada Kota Administrasi/ Kabupaten Administrasi.

13. Satuan Pelaksana PTSP Kecamatan yang selanjutnya disebut Satlak PTSP Kecamatan adalah Satuan Pelaksana PTSP di Kecamatan.
14. Kecamatan adalah Kecamatan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
15. Satuan Pelaksana PTSP Kelurahan yang selanjutnya disebut Satlak PTSP Kelurahan adalah Satuan Pelaksana PTSP di Kelurahan.
16. Kelurahan adalah Kelurahan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
17. 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.
18. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
19. Pengawasan fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah, yang dilaksanakan terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
20. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada aparatur pemerintah yang berkepentingan, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik langsung maupun melalui media komunikasi lainnya.
21. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi kepada Pemerintah (BPTSP) sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
22. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur Negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
23. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
24. Pengelolaan pengaduan adalah proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan.

25. Penyaluran adalah suatu kegiatan oleh penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas, fungsi dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
26. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
27. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan secara tertulis atau media komunikasi lainnya kepada BPTSP dan dalam hal Pelapor mewakili kelompok, perlu didukung dengan surat kuasa/keterangan tentang kedudukannya.
28. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
29. Tindak lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan BPTSP atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diajukan oleh masyarakat.
30. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

## Pasal 2

- (1) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi BPTSP, KPTSP, Satlak PTSP Kecamatan dan Satlak PTSP Kelurahan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat agar lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (3) Sasaran Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ini meliputi :
  - a. terselesainya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
  - c. terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan
  - d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

## BAB II

## RUANG LINGKUP DAN PRINSIP

## Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat yang diterima BPTSP yang disampaikan secara langsung dan tidak langsung baik lisan maupun tulisan melalui media komunikasi secara jelas dan bertanggung jawab.

## Pasal 4

Penanganan pengaduan masyarakat harus dikelola sesuai dengan prinsip, sebagai berikut :

- a. obyektif, kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- b. koordinatif, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. tidak diskriminatif, penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak diperkenankan dilakukan berdasarkan pertimbangan suku, agama, ras, etnis, jenis usaha, klasifikasi usaha dan pertimbangan lainnya yang bersifat subjektif;
- d. tanpa pamrih, penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tidak mengharapkan dan menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- e. menghindarkan konflik kepentingan, penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tidak punya hubungan kekerabatan, kekeluargaan berdasarkan hubungan darah atau perkawinan sampai dengan derajat ketiga;
- f. efektif dan efisien, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- g. akuntabel, proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku; dan
- h. transparan, hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkeperentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

## BAB III

## MATERI PENGADUAN MASYARAKAT

## Pasal 5

Materi pengaduan masyarakat antara lain meliputi :

- a. identitas Pelapor;
- b. prosedur pengelolaan pengaduan;
- c. penentuan pelaksana pengelola pengaduan;

- d. prioritas penyelesaian pengaduan;
- e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
- f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
- g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
- h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
- i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
- j. pencantuman nama dan alamat BPTSP, KPTSP, Satlak PTSP Kecamatan, Satlak PTSP Kelurahan serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

#### BAB IV

#### PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

##### Pasal 6

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, harus dilakukan penatausahaan oleh unit kerja masing-masing dengan tahapan sebagai berikut :

- a. pencatatan, dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, baik secara manual atau menggunakan sistem aplikasi yang dimiliki;
- b. penelaahan, dilaksanakan setelah pengaduan dicatat dan dikelompokkan berdasarkan jenis masalah;
- c. Penyaluran dan penyelesaian, dilaksanakan setelah pengaduan ditelaah dan penyaluran disesuaikan dengan jenis pelanggaran yang dilakukan; dan
- d. pengarsipan, dilaksanakan sesuai dengan standar baku pengarsipan.

##### Pasal 7

(1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi :

- a. data surat pengaduan;
- b. identitas pelapor;
- c. identitas terlapor;
- d. lokasi materi pengaduan; dan
- e. materi pengaduan.

(2) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, meliputi :

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. pelayanan masyarakat;
- c. korupsi/pungutan liar;
- d. kepegawaian/ketenagakerjaan;
- e. pertanahan;
- f. hukum/peradilan dan Hak Asasi Manusia;
- g. kewaspadaan nasional;
- h. tatalaksana pemerintahan/birokrasi;
- i. lingkungan hidup; dan
- j. lain-lain.

- (3) Penyaluran dan penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c disesuaikan dengan kelompok/jenis masalah, ditujukan kepada :
  - a. Aparat Pengawasan Fungsional untuk masalah penyalahgunaan wewenang, indisipliner termasuk sikap arogansi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, korupsi-kolusi-nepotisme, pemborosan/manipulasi keuangan Negara atau sumber daya lainnya; dan
  - b. SKPD yang membidangi urusan kepegawaian atau kelembagaan dan ketatalaksanaan, untuk masalah penyimpangan atau pelanggaran dalam pelaksanaan kebijakan di bidang kepegawaian, kelembagaan, ketatalaksanaan organisasi dan akuntabilitas aparatur, dengan tembusan kepada pimpinan instansi terkait.
- (4) Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran dan/atau lampiran, maka unit kerja/penerima wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas sesuai dengan mekanisme dan proses yang telah ditetapkan.
- (5) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.

## BAB V

### PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 8

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima, setelah dicatat, ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, kemudian dikategorikan apakah berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan, yang selanjutnya mencari bukti mengenai kebenarannya.
- (2) Pembuktian kebenaran atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dilakukan dengan cara sebagai berikut :
  - a. Konfirmasi dan Klarifikasi;
  - b. Penelitian/Pemeriksaan; dan/atau
  - c. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan.
- (3) Konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan dengan tahapan
  - a. mengidentifikasi terlapor;
  - b. melakukan komunikasi kepada pimpinan SKPD/UKPD terlapor;
  - c. mencari informasi dari sumber lain sesuai dengan pengaduan; dan
  - d. mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.
- (4) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan dengan tahapan :
  - a. pengecekan permasalahan yang diajukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. perumusan fakta berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
  - c. penjelasan yang dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar, atau media massa lainnya.



- (5) Penelitian/Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b setidaknya-tidaknya mencakup kegiatan sebagai berikut :
  - a. dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasilnya dapat dipertanggungjawabkan; dan
  - b. hasil penelitian/pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan kepada Kepala BPTSP melalui Bidang Pengaduan.
- (6) Pemeriksaan materi pengaduan wajib berpedoman pada prinsip independensi, nondiskriminasi dan tidak memungut biaya.
- (7) Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, dilaksanakan oleh pejabat yang berwenang atau Tim yang dibentuk oleh Kepala BPTSP penerima pengaduan untuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi dan penelitian/pemeriksaan terhadap terlapor.
- (8) Laporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan penelitian dengan pendukung serta saran tindak lanjut.

## BAB VI

### TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Bagian Kesatu

#### Tindak Lanjut Hasil Penelitian/Pemeriksaan

##### Pasal 9

Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor terbukti atau tidak terbukti kebenarannya maka Kepala BPTSP atau pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.

##### Pasal 10

- (1) Apabila hasil pemeriksaan pengaduan tidak mengandung kebenaran, maka Kepala BPTSP atau pejabat yang diberi wewenang, segera mengembalikan nama baik terlapor.
- (2) Apabila hasil pemeriksaan pengaduan mengandung kebenaran, maka Kepala BPTSP atau pejabat yang diberi wewenang, segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### Pasal 11

Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat segera ditindaklanjuti sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, antara lain :

- a. tindakan administratif;
- b. tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
- c. tindakan gugatan perdata;
- d. tindakan pengaduan perbuatan pidana; dan/atau
- e. tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.

## Pasal 12

Batas waktu penyelesaian pengaduan masyarakat paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan diverifikasi.

## Bagian Kedua

## Pendayagunaan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

## Pasal 13

Hasil tindak lanjut pengawasan penanganan pengaduan masyarakat dapat didayagunakan oleh Kepala BPTSP, antara lain :

- a. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat serta mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis oleh masyarakat;
- b. mengukur dan mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah;
- c. membangun citra aparatur pemerintah daerah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dan berjiwa korsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
- d. memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah daerah dan pencegahan terhadap praktik korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik;
- e. membangun kepekaan dan meningkatkan efektivitas fungsi manajerial dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah daerah;
- f. mengefektifkan fungsi pengawasan fungsional dan pengawasan internal; dan
- g. menegakkan hukum dan keadilan serta tertib, proporsional dan demokratis.

## Bagian Ketiga

## Pemantauan dan Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

## Pasal 14

(1) Untuk mengefektifkan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, dapat dilakukan :

- a. secara langsung, melalui :
  1. pemuakhiran data;
  2. rapat koordinasi; dan/atau
  3. supervisi secara langsung.
- b. secara tidak langsung, melalui :
  1. komunikasi elektronik; dan/atau
  2. surat menyurat.

- (2) Untuk mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat, dapat dilakukan koordinasi secara :
- a. internal, yaitu :
    1. antar pejabat di lingkungan BPTSP; dan
    2. antar pejabat yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat pada BPTSP lain yang terkait.
  - b. eksternal, yaitu :
    1. antar pejabat Pengawasan Fungsional;
    2. antar pejabat Pengawasan Fungsional dengan instansi Pembina pelayanan publik;
    3. antar pejabat Pengawasan Fungsional dengan aparat penegak hukum; dan/atau
    4. antar pejabat Pengawasan Fungsional dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan lain.

## BAB VII

### SANKSI DAN PENGHARGAAN

#### Pasal 15

- (1) Pimpinan BPTSP yang menolak pemeriksaan oleh aparat pengawasan fungsional dan/atau aparat pengawasan lainnya yang berwenang dan tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat sebagaimana mestinya dan/atau melindungi aparatur yang melanggar peraturan, dikenakan sanksi administratif dan/atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penghargaan dapat diberikan kepada penyelenggara pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VIII

### PELAPORAN

#### Pasal 16

- (1) Kepala BPTSP, Kantor PTSP, Satlak PTSP Kecamatan dan Satlak PTSP Kelurahan menyampaikan laporan semesteran dan tahunan secara berjenjang terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat pada pelayanan publik.
- (2) Pengaduan masyarakat yang menjadi perhatian masyarakat luas, penyelenggara pelayanan dapat melaporkan sewaktu-waktu terkait penyelesaian pengaduan.

## BAB IX

### PEMBIAYAAN

#### Pasal 17

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) BPTSP.

BAB X

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 18

- (1) Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat ditetapkan dengan keputusan Kepala BPTSP.
- (2) Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara online dan dilaksanakan paling lambat pada tahun 2015.
- (3) Peningkatan kompetensi SDM yang menangani pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui pemberian pendidikan dan pelatihan yang sesuai.

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

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 18 Juli 2014

Plt. GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

BASUKI T. PURNAMA

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 25 Juli 2014

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

SAEFULLAH

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
TAHUN 2014 NOMOR 62044

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



SRI RAHAYU

NIP. 195712281985032003