



## **GUBERNUR JAWA TENGAH**

### **PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH**

**NOMOR 13 TAHUN 2018**

#### **TENTANG**

#### **PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI JAWA TENGAH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**GUBERNUR JAWA TENGAH,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Jawa Tengah, perlu melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi;
  - b. bahwa untuk mengintegrasikan berbagai media pengaduan dalam menerima aduan masyarakat dan optimalisasi penggunaan media pengaduan masyarakat perlu dilakukan pengelolaan aduan masyarakat melalui media komunikasi Elektronik;
  - c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Halaman 86 sampai dengan 92) ;
  2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
  3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. 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 dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lernbaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintahan;

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI JAWA TENGAH.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Jawa Tengah.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.

3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Tengah.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah.
5. Dinas adalah Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.
7. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas, dan Badan.
8. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMN adalah Badan Usaha Milik Negara di wilayah Jawa Tengah.
9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah di wilayah Jawa Tengah.
10. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
11. 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 atau negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
12. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan.
13. Pengelolaan pengaduan masyarakat 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 masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
14. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah yang selanjutnya disebut TPPM Provinsi adalah Tim yang dibentuk pada tingkat Provinsi untuk mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat di Jawa Tengah.
15. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Unit yang selanjutnya disebut TPPM Unit adalah Tim yang dibentuk secara internal pada setiap organisasi perangkat daerah, Kabupaten/Kota, Instansi Vertikal, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

16. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.
17. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
18. Media komunikasi elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan atau alat telepon meliputi *hardware* dan *software* (aplikasi).

## Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah di wilayah Jawa Tengah dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui sarana teknologi informasi.
- (2) Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan masyarakat yang efektif, dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.

## Pasal 3

Sasaran pengelolaan pengaduan masyarakat adalah :

- a. terselesaikannya 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 4

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media komunikasi elektronik yang disediakan secara resmi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

## Pasal 5

Media komunikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi

a. media berbasis *online*, terdiri dari:

1. Media LapoGub! melalui website [laporgub.jatengprov.go.id](http://laporgub.jatengprov.go.id);
2. Media LapoGub! melalui aplikasi ponsel berbasis *android*;
3. Media Instagram dengan nama akun Pemprov Jawa Tengah (@provjateng);
4. Media Twitter dengan nama akun @provjateng #kemalajateng #jatenggayeng;

b. media berbasis non-internet, terdiri dari :

1. Media SMS Lapo-Gub melalui pesan singkat telepon nomor 08112920200;
2. *Call Center* melalui nomor (024) 8441256.

## Pasal 6

Prinsip dalam pengelolaan pengaduan masyarakat terdiri dari :

- 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 membedakan suku, agama, ras, etnis, jender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- d. efektif dan efisien, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabel, proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- f. transparan, hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

## BAB III

## MATERI PENGADUAN MASYARAKAT

## Pasal 7

- (1) Materi pengaduan masyarakat meliputi pengaduan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan publik oleh aparatur atau lembaga pemerintah baik Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota maupun instansi vertikal Pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Materi pengaduan masyarakat dibedakan menurut klasifikasi:
  - a. Infrastruktur, meliputi :
    1. jalan dan jembatan;
    2. bangunan dan gedung;
    3. sarana dan prasarana pengairan;
  - b. Non Infrastruktur, meliputi :
    1. Pendidikan;
    2. Kesehatan;
    3. Kependudukan;
    4. Kepegawaian;
    5. Energi;
    6. Pertanian;
    7. Pembangunan Daerah;
    8. Keuangan Dan Aset;
    9. Bencana ;
    10. Ekonomi Dan Industri;
    11. Sosial Masyarakat;
    12. Lingkungan;
    13. Pariwisata dan Budaya;
    14. Forkominda;
    15. Kabupaten Kota;
    16. SABERPUNGLI;
    17. LAPOR SP4N;

## BAB IV

## TPPM

## Pasal 8

Untuk efektivitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat dibentuk Tim Pengelola yang terdiri atas :

- a. TPPM Provinsi ;
- b. TPPM Unit.

## Pasal 9

- (1) TPPM Provinsi dibentuk dengan Keputusan Gubernur.
- (2) Tugas TPPM Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
  - a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;
  - b. mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat OPD/Kabupaten/Kota/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD sesuai bidang masing-masing ;
  - c. memantau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat OPD/Kabupaten/Kota/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD.

## Pasal 10

- (1) TPPM Unit dibentuk dengan Keputusan pimpinan organisasi perangkat daerah, Kabupaten/Kota, Instansi Vertikal, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah masing-masing.
- (2) Tugas TPPM Unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui TPPM Provinsi;
  - b. mengkoordinasikan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan pejabat di lingkungan masing-masing.

## BAB V

### MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

## Pasal 11

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut :

1. Admin pengelola akun pada TPPM Provinsi menerima pengaduan masyarakat melalui media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.
2. Admin pengelola akun pada TPPM Provinsi meneruskan pengaduan kepada TPPM Unit untuk masing-masing media komunikasi melalui Admin pada TPPM Unit, paling lama 2 (dua) jam sejak pengaduan masuk.
3. Masing-masing pengelola admin pada TPPM Unit meneruskan pengaduan kepada TPPM Unit di lingkungan masing-masing, paling lama 4 (empat) jam sejak pengaduan masuk.
4. TPPM Unit merumuskan tanggapan atas pengaduan masyarakat dan menyerahkan kepada pengelola Admin pada TPPM Unit.

5. Pengelola Admin pada TPPM Unit mengirimkan rumusan tanggapan atas pengaduan masyarakat kepada pengelola akun pada TPPM Provinsi, paling lama 4 (empat) jam sejak pengaduan masuk ke TPPM Unit.
6. Pengelola akun pada TPPM Provinsi mengirimkan atau mengunggah tanggapan atas pengaduan masyarakat ke media komunikasi yang ditentukan, paling lama 12 (dua belas) jam sejak pengaduan masuk.

#### Pasal 12

- (1) Selain tanggapan sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 atas pengaduan masyarakat, setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota wajib menindaklanjuti dengan penyelesaian masalah yang diadukan, antara lain berupa :
  - a. perbaikan manajemen layanan yang diadukan, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
  - b. pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparatur pemerintah, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
  - c. pemenuhan hak pelapor.
- (2) Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam standar operasional pelaksanaan (SOP) dan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 13

Ketentuan teknis pengelolaan pengaduan masyarakat diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Dinas.

### BAB V

#### PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Pasal 14

- (1) Setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima.
- (2) Setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota melakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing.
- (3) Setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Gubernur melalui Ketua TPPM Provinsi.
- (4) Penyelesaian pengaduan masyarakat tentang masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu sesuai keperluan.

BAB VI  
PEMBIAYAAN

Pasal 16

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah.

BAB VIII  
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 17

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Instansi Vertikal/ BUMN/ BUMD dan Bupati/ Walikota yang sudah berjalan tetap berjalan sesuai dengan ketentuan dan mekanisme yang berlaku.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 6 Februari 2018

GUBERNUR JAWA TENGAH,

ttd

GANJAR PRANOWO

Diundangkan di Semarang  
pada tanggal 6 Februari 2018

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
JAWA TENGAH,

ttd

SRI PURYONO KARTO SOEDARMO

BERITA DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2018 NOMOR 13