



BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 14

TAHUN 2022

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 14 TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN NTB CARE DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, perlu melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi;
 - b. bahwa untuk mengintegrasikan dan optimalisasi berbagai teknologi informasi pengaduan masyarakat di Provinsi Nusa Tenggara Barat dilakukan melalui layanan *NTB Care*;
 - c. bahwa untuk memberikan arah, dan landasan serta kepastian hukum bagi semua pihak dalam pengelolaan layanan pengaduan masyarakat melalui layanan *NTB Care* diperlukan suatu pengaturan dalam penyelenggaraannya;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan *NTB Care* di Provinsi Nusa Tenggara Barat;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
 3. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);

4. 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);
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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
10. Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2018 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 144);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN NTB CARE DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Nusa Tenggara Barat.
4. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

5. Staf Ahli Gubernur adalah Staf Ahli Gubernur yang berada di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Gubernur Nusa Tenggara Barat.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
7. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan/aduan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. 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.
9. NTB *Care* adalah sistem layanan pengaduan masyarakat yang menyediakan berbagai kanal pengaduan berbasis teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah.
10. Tim NTB *Care* adalah Tim yang dibentuk Gubernur untuk mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat di Nusa Tenggara Barat.
11. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi dan dokumentasi.
12. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut PPID Perangkat Daerah adalah PPID yang berkedudukan pada masing-masing Perangkat Daerah.
13. 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 Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Layanan NTB *Care*.
- (2) Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan masyarakat yang efektif, dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 3

Sasaran pengelolaan pengaduan masyarakat melalui layanan NTB *Care* adalah:

- a. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara, cepat, tepat 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.

Pasal 4

Prinsip dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui layanan NTB *Care* meliputi:

- 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; dan
- 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.

Pasal 5

Ruang lingkup Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui layanan NTB *Care* dalam Peraturan Gubernur ini terdiri atas:

- a. layanan NTB *Care*;
- b. Tim NTB *Care*;
- c. materi pengaduan masyarakat;
- d. mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat;
- e. pemantauan, evaluasi dan pelaporan; dan
- f. pembiayaan.

BAB II LAYANAN NTB CARE

Pasal 6

- (1) Layanan NTB *Care* dilaksanakan melalui media komunikasi sebagai sarana penyampaian pengaduan masyarakat yang terdiri atas:
 - a. media berbasis *online*; dan
 - b. media berbasis *non-internet*.

- (2) Media berbasis online sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas:
 - a. *website*;
 - b. aplikasi berbasis *mobile*; dan
 - c. *social media*.
- (3) Media berbasis non-internet sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri atas:
 - a. *Short Message Service Center* (SMS center/pesan singkat) dengan melalui nomor telepon 0811391300 atau *Call Center* melalui nomor (0370) – 112.
 - b. Pengaduan secara langsung kepada Tim NTB Care.

Pasal 7

- (1) Media komunikasi sebagaimana dimaksud Pasal 6, disediakan oleh Dinas yang membidangi urusan Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- (2) Selain media komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Dinas yang membidangi urusan Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain dan/atau merekomendasikan pengembangan sistem dalam rangka peningkatan dan percepatan penyelesaian pengaduan kepada masyarakat melalui NTB Care.

BAB III TIM NTB CARE

Pasal 8

Untuk efektivitas pelaksanaan layanan NTB Care dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dibentuk:

- a. Tim NTB Care; dan
- b. Sekretariat Tim NTB Care.

Pasal 9

- (1) Tim NTB Care sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, diketuai oleh Staf Ahli Gubernur.
- (2) Susunan keanggotaan Tim dan Sekretariat Tim NTB Care sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.
- (3) Tugas Tim NTB Care sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
 - a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan masyarakat yang diterima melalui media resmi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat;
 - b. memverifikasi dan meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima kepada PPID Perangkat Daerah sesuai bidang masing-masing;
 - c. memantau tindak lanjut dan penyelesaian terhadap pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Perangkat Daerah; dan
 - d. mengevaluasi hasil tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat.

- (4) Sekretariat Tim NTB *Care* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, berkedudukan pada Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Pasal 10

Pengelolaan keuangan dan administrasi Tim NTB *Care* dan Sekretariat Tim NTB *Care* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 berada di bawah Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

BAB IV MATERI PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 11

- (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, Badan Usaha Milik Nasional dan Badan Usaha Milik Daerah yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Materi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diklasifikasikan sebagai berikut:
- a. Infrastruktur, antara lain:
 1. jalan dan jembatan;
 2. bangunan dan gedung;
 3. sarana dan prasarana pengairan; dan
 4. telekomunikasi;
 - b. Non Infrastruktur, antara lain:
 1. pendidikan;
 2. kesehatan;
 3. kependudukan;
 4. kepegawaian;
 5. energi;
 6. pertanian;
 7. bencana;
 8. ekonomi dan industri;
 9. sosial masyarakat;
 10. lingkungan; dan
 11. pariwisata dan budaya.

Pasal 12

- (1) Dalam hal materi pengaduan masyarakat terdapat indikasi/unsur perbuatan atau diduga melakukan tindak pidana, Tim Pengelola Layanan NTB *Care* menerapkan *Whistleblowing System*.
- (2) *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan mekanisme penyampaian pengaduan tindak pidana tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang dilakukan dalam organisasi tempat bekerja, dimana pelapor bukan merupakan bagian dari pelaku kejahatan yang dilaporkan.

BAB V MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 13

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut:

- a. masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui layanan NTB *Care* yang telah disediakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6;
- b. penyampaian pengaduan masyarakat harus disampaikan berdasarkan materi pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 ayat (2);
- c. Tim NTB *Care* memverifikasi pengaduan dan meneruskan pengaduan kepada PPID pada masing-masing Perangkat Daerah sesuai materi yang diadukan paling lama 2 (dua) jam terhitung sejak pengaduan masuk; dan
- d. berdasarkan pengaduan masyarakat yang sampaikan oleh Tim NTB *Care* sebagaimana dimaksud pada huruf c Pimpinan Perangkat Daerah memberikan tanggapan/jawaban/saran/masukan atas pengaduan masyarakat.

Pasal 14

- (1) Selain tanggapan/jawaban/saran/masukan atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d, pimpinan Perangkat Daerah berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota untuk menindaklanjuti 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; dan
 - c. pemenuhan hak pelapor.
- (2) Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengaduan masyarakat yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan.

Pasal 15

- (1) Untuk efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan Pasal 14 harus diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam Standar Operasional Pelaksanaan (SOP).
- (2) Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Pasal 16

Uraian mengenai teknis pengelolaan pengaduan masyarakat melalui layanan NTB *Care* diatur lebih lanjut dalam petunjuk teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

BAB VI PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 17

- (1) Pimpinan Perangkat Daerah Provinsi dan Pimpinan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima sesuai dengan bidang masing-masing.
- (2) Pimpinan Perangkat Daerah Provinsi dan Pimpinan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota mengevaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing.
- (3) Pimpinan Perangkat Daerah Provinsi dan Pimpinan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota sesuai bidang masing-masing menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Gubernur melalui Ketua Tim NTB *Care*.
- (4) Penyelesaian pengaduan masyarakat mengenai masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu pada saat dibutuhkan.

BAB VII PEMBIAYAAN

Pasal 18

Pembiayaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Layanan NTB *Care* dibebankan pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat; dan
- b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB VIII KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 19

- (1) Dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat melalui Layanan NTB *Care* Pemerintah Daerah dapat melakukan kerjasama dengan Instansi Vertikal, Badan Usaha Milik Daerah/Badan Usaha Milik Negara, pihak swasta dan/atau Lembaga lain.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 20

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik di masing-masing Perangkat Daerah dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang sudah berjalan, tetap dapat dilaksanakan dan dilakukan penyesuaian sebagaimana pengaturan dalam Peraturan Gubernur ini.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

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

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal, 21 Februari 2022
GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

H. ZULKIEFLIMANSYAH

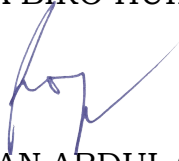
Diundangkan di Mataram
pada tanggal, 21 Februari 2022
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI NTB,

ttd

H. LALU GITA ARIADI

BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2022 NOMOR 14

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,



H. RUSLAN ABDUL GANI
NIP. 19651231 199303 1 135