

**RANCANGAN PERATURAN GUBERNUR JAMBI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI JAMBI**

RENCANA PERATURAN GUBERNUR	SARAN PENYEMPURNAAN	KETERANGAN
RANCANGAN PERATURAN GUBERNUR JAMBI NOMOR TAHUN 2026 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI JAMBI DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA GUBERNUR JAMBI,		
Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik diperlukan penanganan dan tindakan cepat, tepat dan bertanggung jawab atas pengaduan aparatur sipil negara terhadap adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah; b. bahwa Peraturan Gubernur Jambi Nomor 5 Tahun 2021 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran (<i>Whistleblowing System</i>) sebagai telah diubah dengan Peraturan Gubernur Jambi Nomor 28 Tahun 2021 sudah tidak sesuai dengan dinamika		

perkembangan sehingga perlu diganti; c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Jambi tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi;		
Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851); 3. 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); 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112,		

- | | | |
|---|--|--|
| <p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);</p> <p>6. 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 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);</p> | | |
|---|--|--|

- | | | |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">7. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2022 tentang Provinsi Jambi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 163, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6809);8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);9. 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);10. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6133);11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan | | |
|---|--|--|

Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 12. 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 JAMBI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN PROVINSI JAMBI		
BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1 Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan: 1. Daerah adalah Provinsi Jambi. 2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan Pemerintah oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip		

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. 3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Provinsi Jambi. 4. Gubernur adalah Gubernur Jambi. 5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Jambi. 6. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Provinsi Jambi. 7. Inspektur adalah Inspektur Provinsi Jambi. 8. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi. 9. Perangkat Daerah adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi. 10. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disingkat APH adalah aparat penegak hukum di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya di Daerah dan Kabupaten/Kota serta Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia 11. Pejabat Fungsional adalah pejabat yang memiliki tugas melakukan pengawasan di lingkungan Inspektorat Daerah.		
---	--	--

12. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah Pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Daerah. 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. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan. 15. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat. 16. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Gubernur, Wakil Gubernur, Ketua/Anggota DPRD, dan/atau aparatur sipil negara. 17. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.		
---	--	--

18. 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. 19. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. 20. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang telah ditetapkan sebagai aplikasi umum di bidang Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kementerian, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia. 21. <i>Whistleblowing System</i> adalah sistem pelaporan pelanggaran yang memungkinkan <i>Whistleblower</i> untuk melaporkan adanya dugaan		
---	--	--

penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Pegawai ASN. 22. <i>Whistleblower</i> adalah seseorang yang melaporkan perbuatan yang berindikasi penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Pegawai ASN. 23. Pejabat Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang bertanggungjawab untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah. 24. Pejabat Penghubung adalah Pejabat di Perangkat Daerah yang bertugas mendistribusikan dan memantau penyelesaian Pengaduan. 25. Pejabat Pelaksana adalah Pejabat di perangkat daerah yang bertugas menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan. 26. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah pegawai dan petugas yang ditunjuk, yang bekerja atau bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan. 27. Hari adalah Hari kerja.		
Pasal 2 Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintahan Daerah.		
Pasal 3 Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk:		

a. menciptakan lingkungan kerja yang transparan dan akuntabel; b. meningkatkan citra Pemerintah Daerah dalam penanganan pengaduan; dan c. meningkatkan kepercayaan publik terhadap Pemerintah Daerah.		
---	--	--

Pasal 4 Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Gubernur ini meliputi: a. tim pengelola pengaduan; b. tata cara penyampaian dan mekanisme pengelolaan pengaduan; c. <i>whistleblowing system</i> ; d. perlindungan pengadu dan <i>whistleblower</i> ; e. penghargaan; f. pemantauan dan evaluasi; g. pelaporan; h. pendanaan; dan i. sanksi.		
BAB II TIM PENGELOLA PENGADUAN Pasal 5 Pengelolaan pengaduan diselenggarakan oleh Tim Pengelola Pengaduan yang terdiri dari: a. Gubernur selaku Pembina;		

b. Sekretaris Daerah selaku Pengarah yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Pembina; c. Inspektur selaku Penanggung Jawab yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Pembina melalui Pengarah; d. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika selaku Pejabat Pengelola Pengaduan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Pembina melalui Pengarah; e. Sekretaris Perangkat Daerah selaku Pejabat Penghubung yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Penanggung Jawab; dan f. Pejabat Pelaksana.		
Pasal 6 (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelola pengaduan. (2) Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b mempunyai tugas: a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan pengaduan berkadar pengawasan; dan b. membangun komitmen para pimpinan perangkat daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan berkadar pengawasan. (3) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c mempunyai tugas:		

a. memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan; dan b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan. (4) Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d mempunyai tugas: a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung; b. menjalankan fungsi sebagai admin yang mengelola pengaduan melalui SP4N LAPOR!; c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan; d. mendistribusikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang; e. melakukan pemantauan kinerja Pengelola Pengaduan; f. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan; dan g. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan. (5) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e mempunyai tugas: a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan; b. meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangan; c. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;		
---	--	--

d. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola mengenai status tindak lanjut penyelesaian pengaduan; e. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan f. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana. (6) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f mempunyai tugas: a. melakukan verifikasi atas pengaduan yang diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan; b. menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas; c. memberikan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan; d. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan sehingga penanganan pengaduan selesai; dan e. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.		
BAB III CARA PENYAMPAIAN DAN JENIS PENGADUAN Bagian Kesatu Cara Penyampaian Pengaduan		

Pasal 7 (1) Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung. (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan melalui ruang layanan Pengaduan. (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui media resmi yaitu: a. SP4N-LAPOR!; b. surat; c. website; d. surat elektronik; e. faksimile; f. call center; g. short message service; h. media sosial; atau i. aplikasi Pengaduan lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.		
Pasal 8 Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, paling sedikit memuat informasi: a. identitas Pengadu;		

b. substansi Pengaduan; c. pihak yang terlibat; d. waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan e. bukti pendukung apabila tersedia.		
Pasal 9 (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, bersumber dari: a. Perseorangan; b. Kelompok masyarakat; dan c. Badan hukum. (2) Selain Pengaduan yang bersumber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga bersumber dari pelimpahan instansi Pemerintah Pusat. (3) Kerahasiaan identitas Pengadu wajib dilindungi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.		
Pasal 10 (1) Gubernur dan seluruh Kepala Perangkat Daerah wajib menyusun maklumat pelayanan Pengaduan. (2) Maklumat pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pernyataan tertulis 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 secara luas kepada masyarakat.		
---	--	--

Bagian Kedua Jenis Pengaduan Pasal 11 (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 aparatur sipil negara.		
BAB IV PENGELOLAAN PENGADUAN Bagian Kesatu Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pasal 12 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan terdiri dari: a. penerimaan; b. verifikasi; c. tanggapan awal; d. distribusi; dan e. tindak lanjut.		
Pasal 13 (1) Penerimaan pengaduan diterima dan dicatat serta diverifikasi oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Penghubung. (2) Petugas Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menginput penerimaan Pengaduan kedalam SP4N-LAPOR!.		
Pasal 14 (1) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1), meliputi:		

a. meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8; b. melakukan konfirmasi atas informasi; c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan; dan d. memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan. (2) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan. (3) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa: a. formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau b. kode tracking Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung. (4) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pengadu untuk melengkapi informasi Pengaduan dengan batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari. (5) Apabila dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari Pengadu tidak melengkapi informasi		
--	--	--

Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Pengaduan dapat diarsipkan. (6) Selain Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti apabila Pengaduan yang sama sedang dalam atau telah ditindaklanjuti oleh: a. Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia b. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia; c. Kejaksaan Republik Indonesia; d. Kepolisian Negara Republik Indonesia; atau e. APIP lainnya.		
Pasal 15 (1) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sesuai jenis Pengaduan. (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung atau perangkat daerah terkait untuk ditindaklanjuti. (3) Pengaduan berkadar pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung pada Inspektorat Daerah untuk ditindaklanjuti. (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.		

Pasal 16 Tindak lanjut Pengaduan dilakukan berdasarkan: a. Pengaduan tidak berkadar pengawasan; dan b. Pengaduan berkadar pengawasan.		
Pasal 17 (1) Tindak lanjut pengaduan tidak berkadar pengawasan dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada perangkat daerah sesuai dengan kewenangannya. (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi pengaduan tidak berkadar pengawasan, menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan. (3) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung. (4) Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!. (5) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya		

melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan. (6) Tanggapan Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari. (7) Dalam hal Pengadu tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari, Pengaduan selesai dan ditutup.		
Pasal 18 (1) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah. (2) Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa Kepala Bidang atau Kepala Bagian atau Inspektur Pembantu atau Jabatan Fungsional yang disetarakan pada perangkat daerah.		
Pasal 19 (1) Tindak lanjut pengaduan berkadar pengawasan dilakukan oleh Inspektorat Daerah. (2) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meneruskan Pengaduan ke Inspektur. (3) Berdasarkan pengaduan berkadar pengawasan yang disampaikan oleh Pejabat Penghubung,		

Inspektur menugaskan Pejabat Pelaksana untuk melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, konsolidasi, dan penyusunan tanggapan Pengaduan. (4) Tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung. (5) Penyampaian tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!.		
---	--	--

Pasal 20 Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) terdiri dari Inspektur Pembantu Khusus dan/atau Pejabat Fungsional pada Inspektorat Daerah.		
Pasal 21 (1) Pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) dengan terlapor meliputi: - Pegawai aparatur sipil negara Pemerintah Daerah kecuali Sekretaris Daerah dan Inspektur; - Bupati/Walikota dan/atau Wakil Bupati/Wakil Walikota - Pimpinan dan/atau Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota;		

d. Sekretaris Daerah Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Daerah; dan/atau e. Inspektur Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Daerah; (2) Dalam hal terlapor merupakan Pejabat Pengelola Pengaduan, maka yang bersangkutan dinonaktifkan sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan. (3) Dalam hal Inspektorat Daerah tidak dapat menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat mengajukan permohonan tertulis disertai alasan kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.		
--	--	--

Pasal 22 (1) Dalam melaksanakan penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3), dilakukan melalui analisis materi Pengaduan berdasarkan informasi yang memuat paling sedikit: a. nama dan alamat pihak yang melaporkan; b. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan; c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.		
--	--	--

(2) Dalam hal Pengadu tidak berkenan memberikan nama dan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, namun didukung informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d, Pengaduan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya. (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat sumber Pengaduan, materi Pengaduan, analisis, kesimpulan, dan saran. (4) Hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Inspektur untuk mendapatkan petunjuk dan arahan yaitu: a. Koordinasi; b. Pelimpahan; c. Klarifikasi; d. Pemeriksaan khusus; atau e. Arsip. (5) Ketentuan mengenai format hasil penelaahan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.		
Pasal 23 (1) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (4) huruf a merupakan pelaksanaan hasil		

penelaahan yang memerlukan informasi khusus dari perangkat daerah terkait. (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana pada ayat (1) dilakukan Pejabat Pelaksana setelah ada Surat Tugas dari Inspektur. (3) Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam Berita Acara dan dilaporkan secara tertulis kepada Inspektur. (4) Ketentuan mengenai format Berita Acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.		
Pasal 24 (1) Untuk Pengaduan pelimpahan dari APH, Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 melakukan koordinasi dengan APH. (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk: a. permintaan informasi; dan b. verifikasi.		
Pasal 25 (1) Permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) huruf a, merupakan permintaan data awal. (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) huruf b, merupakan inventarisasi data dan informasi awal atas surat pelimpahan Pengaduan.		

Pasal 26 Hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dituangkan dalam Berita Acara.		
Pasal 27 Pelimpahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (4) huruf b, wajib ditindaklanjuti dengan batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak diterima surat pelimpahan.		
Pasal 28 (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (4) huruf c, dilakukan untuk melengkapi bukti Pengaduan. (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan: a. Persiapan, yang meliputi: 1. Pembentukan tim; 2. Penyusunan rencana kegiatan klarifikasi; 3. Ekspose rencana kegiatan klarifikasi; 4. Klarifikasi; dan 5. Penerbitan surat tugas. b. Pengumpulan bukti, meliputi permintaan tambahan data dan fakta terkait substansi Pengaduan.		

c. Meminta pernyataan/keterangan, berupa surat pernyataan/keterangan yang memuat pernyataan/keterangan pengakuan atas analisa sementara berdasarkan data dan fakta yang didapat. d. Pelaporan, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, dan kesimpulan. (3) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d memuat jawaban tidak dilanjutkan atau ditingkatkan menjadi pemeriksaan khusus. (4) Sebelum penyusunan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, didahului dengan ekspose hasil klarifikasi dihadapan Inspektur.		
Pasal 29 (1) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (4) huruf d, merupakan pelaksanaan hasil penelaahan atas: a. Pengaduan yang dilengkapi bukti awal yang cukup; b. pengembangan dari hasil klarifikasi; c. pelimpahan dari hasil pembinaan dan pengawasan APIP Kementerian; dan d. pelimpahan dari kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian/ Pemerintah Provinsi Jambi/aparat penegak hukum.		

(2) Pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:

a. Persiapan, yang meliputi:

1. Pembentukan tim;
2. Penyusunan rencana kegiatan pemeriksaan khusus;
3. Ekspose rencana kegiatan pemeriksaan khusus; dan
4. Penerbitan surat tugas.

b. pengumpulan bukti, meliputi melakukan permintaan data fakata, keterangan/ Pernyataan atas materi Pengaduan.

c. penyusunan berita acara pemeriksaan dan/atau berita acara permintaan keterangan, dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.

d. berita acara perhitungan bersama, dilaksanakan secara tertutup yang pelaksanaannya dilakukan secara teliti, objektif, dan didukung dengan data, informasi, dan/atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran tersebut.

e. Pelaporan, memuat paling sedikit ringkasan, sumber Pengaduan, data fakta, analisa, kesimpulan, dan rekomendasi. (3) Berita acara penghitungan bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, dilakukan untuk menyepakati atas perhitungan terkait selisih keuangan dan/atau rekapitulasi dokumen.		
Pasal 30 (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf e, disusun setelah melakukan ekspose hasil pemeriksaan khusus dihadapan Inspektur. (2) Ekspose sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan instansi terkait. (3) Pemeriksaan khusus dilakukan paling lama 25 (dua puluh lima) hari terhitung sejak surat tugas diterbitkan.		
Pasal 31 (1) Dalam pelaksanaan berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf c, terlebih dahulu dilakukan pemanggilan kepada yang akan diperiksa. (2) Pegawai aparatur sipil negara yang diduga melakukan pelanggaran dipanggil secara tertulis oleh Penanggung Jawab.		

(3) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada yang bersangkutan paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum tanggal pemeriksaan. (4) Apabila pada tanggal pemeriksaan yang bersangkutan tidak bisa hadir, selanjutnya dilakukan pemanggilan kedua paling lambat 7 (tujuh) hari sejak tanggal pemanggilan pertama. (5) Apabila pada tanggal pemeriksaan kedua sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) yang bersangkutan tetap tidak hadir tanpa memberikan alasan secara tertulis yang didukung dengan bukti, dapat dijatuhkan sanksi berdasarkan alat bukti dan keterangan yang ada tanpa dilakukan pemeriksaan.		
Pasal 32 (1) Berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan harus ditandatangani oleh pejabat yang memeriksa dan pegawai aparatur sipil negara yang diperiksa. (2) Dalam hal pegawai aparatur sipil negara yang diperiksa tidak bersedia menandatangani berita acara pemeriksaan/berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berita acara tersebut tetap dijadikan dasar untuk menjatuhkan hukuman disiplin atau sanksi. (3) Pegawai aparatur sipil negara yang diperiksa berhak mendapat salinan berita acara		

pemeriksaan/ berita acara permintaan keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).		
---	--	--

Pasal 33 Arsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (4) huruf e dilaksanakan apabila laporan Pengaduan tidak memenuhi analisis materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1).		
Pasal 34 (1) Perangkat daerah wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus yang dilakukan Inspektorat Daerah. (2) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi atas pengaduan berkadar pengawasan. (3) Rekomendasi hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak laporan hasil pemeriksaan diterima oleh obyek yang direkomendasikan dalam pemeriksaan khusus. (4) Perangkat daerah yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.		

(5) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pemantauan oleh Inspektorat Daerah paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari. (6) Apabila dalam batas waktu 60 (enam puluh) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak ditindaklanjuti atau baru sebagian yang ditindaklanjuti, untuk potensi adanya kerugian keuangan negara atau daerah, dapat melimpahkan kepada APH setelah mendapat persetujuan Gubernur. (7) Tindak lanjut selain sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.		
Pasal 35 (1) Dalam hal laporan hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada APH sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (6), Inspektorat Daerah melakukan koordinasi dengan APH. (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk: a. pemberian informasi, berupa penyampaian laporan Pengaduan; b. verifikasi, merupakan inventaris data dan informasi awal berdasarkan laporan Pengaduan;		

c. pengumpulan data dan keterangan, proses pengumpulan data dan keterangan tambahan di luar hasil verifikasi; d. pemaparan hasil pemeriksaan atas Pengaduan, merupakan pemaparan hasil penanganan Pengaduan kepada APH; dan/atau e. bentuk koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang merupakan kerja sama dalam menindaklanjuti penyelesaian Pengaduan.		
Pasal 36 Bentuk dan hasil koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dan Pasal 35 bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.		

Pasal 37 (1) Hasil pelaksanaan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dilaporkan kepada Gubernur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Laporan hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia, tidak boleh dibuka, dan tidak boleh diberikan kepada publik, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.		
--	--	--

(3) Status hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh Pejabat Penghubung dengan status sudah selesai ditindaklanjuti. (4) Hasil pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.		
Bagian Kedua Kewajiban Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengaduan Pasal 38 (1) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!.		

BAB V PEMANTAUAN DAN EVALUASI Pasal 39 (1) Pejabat Pengelola Pengaduan melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak		
--	--	--

lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah. (2) Pejabat Penghubung melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pejabat Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18.		
Pasal 40 (1) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 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 dalam ayat (2), meliputi: a. persentase penyelesaian Pengaduan; b. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan c. kualitas tindak lanjut Pengaduan.		
BAB VI <i>WHISTLEBLOWING SYSTEM</i> Pasal 41 (1) Pengaduan melalui <i>Whistleblowing System</i> sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditindaklanjuti apabila keterangan mengenai dugaan adanya penyalahgunaan kewenangan dan		

pelanggaran hukum yang melibatkan penyelenggara Pemerintahan Daerah dilengkapi bukti-bukti permulaan atau pendukung berupa foto atau dokumen yang relevan. (2) <i>Whistleblower</i> menyampaikan pengaduan melalui media pengaduan berupa portal <i>Whistleblowing System</i> yang dikelola oleh Inspektorat Daerah.		
Pasal 42 (1) Inspektorat Daerah bertindak sebagai perangkat daerah yang menerima, mengelola dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima melalui <i>Whistleblowing System</i>. (2) Dalam pengelolaan pengaduan melalui <i>Whistleblowing System</i> sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Inspektorat Daerah melakukan: - kegiatan administrasi pengaduan; - analisis terhadap pengaduan untuk menentukan status penanganan ke pemeriksaan khusus; - pemeriksaan khusus; dan/atau - penyusunan laporan hasil pengawasan dari pengelolaan pengaduan melalui <i>Whistleblowing System</i> dan dilengkapi dengan rekomendasi.		
Pasal 43 Rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (2) huruf d, dapat berupa: - pelanggaran disiplin; - pengembalian kerugian Daerah; dan		

c. penyampaian laporan hasil pengawasan dari pengelolaan pengaduan melalui <i>Whistleblowing System</i> kepada APH.		
---	--	--

Pasal 44 (1) Dalam hal ditemukan indikasi pelanggaran disiplin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 huruf a, Inspektorat Daerah meneruskan proses pengaduan kepada perangkat daerah yang membidangi kepegawaian untuk ditindaklanjuti. (2) Dalam hal pengembalian kerugian daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 huruf b, disampaikan kepada pejabat penyelesaian kerugian Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. (3) Dalam hal hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 huruf c, disampaikan apabila hasil pengawasan berindikasi tindak pidana umum, tindak pidana korupsi atau penerimaan gratifikasi.		
Pasal 45 (1) Dalam hal <i>Whistleblower</i> meminta penjelasan mengenai perkembangan tindak lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan, Inspektorat Daerah wajib memberikan penjelasan melalui media pengaduan <i>Whistleblowing System</i>. (2) Bentuk dan hasil penanganan <i>Whistleblowing System</i> bersifat rahasia, tidak boleh dibuka kepada publik, dan tidak boleh diberikan kepada publik		

kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.		
Pasal 46 Alur Pengelolaan Pengaduan akan ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.		

BAB VII PERLINDUNGAN Bagian Kesatu Pengadu dan <i>Whistleblower</i> Pasal 47 (1) Pengadu yang melakukan pengaduan dan <i>Whistleblower</i>, dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam hal pengaduan yang disampaikan memenuhi ketentuan yang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dan Pasal 41 ayat (2). (3) Perlindungan kepada Pengadu dan <i>Whistleblower</i> berupa: - menjaga kerahasiaan identitas; - menjaga kerahasiaan materi; - memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan; - meminta perlindungan kepada unit kerja yang berwenang; dan		
---	--	--

e. memberikan perlindungan atas jaminan hak kepegawaian. (4) Perlindungan diberikan sejak diterimanya pengaduan.		
Bagian Kedua Tim Pengelola Pengaduan Pasal 48 (1) Pemerintah Daerah memberikan perlindungan kepada Tim Pengelola Pengaduan dalam mengelola pengaduan dari ancaman yang membahayakan fisik, psikis, dan/atau hartanya serta ancaman kriminalisasi dan tuntutan keperdataan dalam pelaksanaan tugasnya, sepanjang dapat dibuktikan bahwa yang bersangkutan tidak melakukan maladministrasi. (2) Pemerintah Daerah menjamin perlindungan karier kepada Tim Pengelola Pengaduan dalam melaksanakan tugas mengelola pengaduan dari: a. pemecatan yang tidak adil; b. penurunan jabatan atau pangkat; atau c. diskriminasi dalam pengembangan karier, kompetensi, mutasi dan promosi.		
BAB VIII PENGHARGAAN Pasal 49 (1) Gubernur dapat memberikan penghargaan kepada masyarakat yang berjasa dalam mengungkapkan penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran		

hukum yang berdampak pada penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.		
BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN Pasal 50 Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.		

BAB X PENDANAAN Pasal 51 Pendanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dibebankan pada anggaran pendapatan belanja daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.		
BAB XI SANKSI Pasal 52 (1) Setiap Pegawai ASN yang dengan sengaja maupun lalai membocorkan data/informasi identitas Pengadu dan/atau <i>Whistleblower</i> dan materi pengaduan kepada pihak yang tidak berwenang		

dikenakan sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Setiap Pegawai ASN yang mengetahui adanya penyalahgunaan kewenangan dan/atau pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Pegawai ASN dan tidak memberitahukan kepada Tim Pengelola Pengaduan dikenakan sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.		
BAB XII KETENTUAN PENUTUP Pasal 53 Pada saat berlakunya Peraturan Gubernur ini, maka: 1. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 5 Tahun 2021 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran (<i>Whistleblowing System</i>) (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021 Nomor 5); dan 2. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jambi Nomor 5 Tahun 2021 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran (<i>Whistleblowing System</i>) (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021 Nomor 28), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.		
Pasal 54 Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.		

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

Ditetapkan di Jambi
Pada tanggal
2026

GUBENUR JAMBI,

H. AL HARIS

Diundangkan di Jambi
pada tanggal 2026

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI JAMBI,

H.SUDIRMAN

BERITA DAERAH PROVINSI JAMBI TAHUN 2026
NOMOR