



GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

SALINAN

PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

NOMOR 36 TAHUN 2023

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DALAM LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memfasilitasi dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyampaian pengaduan atau keluhan dan aspirasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik diperlukan suatu sistem yang terintegrasi dengan seluruh penyelenggara pelayanan publik di daerah;
 - b. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Pemerintah Daerah mempunyai pengelola pengaduan pelayanan publik sehingga perlu penguatan kebijakan oleh Pemerintah Daerah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pengelolaan Pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat;
- Mengingat :
1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945;

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) 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);
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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 6781);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DALAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Provinsi Kalimantan Timur.
3. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Timur.
4. Perangkat Daerah Provinsi adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah milik Pemerintah Daerah.
6. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
7. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Aparatur Negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/Negara dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan.

8. 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 dan pelayanan masyarakat.
9. 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.
10. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
11. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Ombudsman Republik Indonesia.
12. Tim Pengelola Pengaduan Provinsi Kalimantan Timur yang selanjutnya disingkat TPP adalah Tim pengelola pengaduan yang terdiri atas TKP3-Kaltim dan TP2M Perangkat Daerah serta TP2M BUMD.
13. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Provinsi Kalimantan Timur yang selanjutnya disebut TKP3-Kaltim adalah Tim yang dibentuk pada tingkat Provinsi untuk mengoordinasikan dan melakukan evaluasi serta pemantauan atas tindak lanjut Pengaduan Masyarakat di Daerah.
14. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat TP2M PD adalah Tim yang dibentuk secara internal pada setiap Perangkat Daerah untuk menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat.

15. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat BUMD yang selanjutnya disingkat TP2M BUMD adalah Tim yang dibentuk secara internal pada setiap BUMD untuk menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat.
16. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
17. Admin TKP3 Kaltim adalah pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik pemerintah daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Penangguna jawab untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
18. Admin TP2M PD adalah pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik pemerintah daerah yang ditugaskan oleh Pimpinan Perangkat Daerah untuk membantu Pejabat Penghubung mengelola pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Di Perangkat Daerah.
19. Admin TP2M BUMD adalah pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik pemerintah daerah yang ditugaskan oleh Pimpinan BUMD untuk membantu Pejabat Penghubung mengelola pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di BUMD.
20. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.
21. Terlapor adalah Perangkat Daerah dan BUMD di lingkungan Daerah yang menerima disposisi laporan sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi dalam penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.
22. Media Komunikasi Publik adalah media yang disediakan oleh Perangkat Daerah dan BUMD dalam pengelolaan pengaduan yang dapat digunakan oleh Pelapor.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dalam mengelola pengaduan dan aspirasi masyarakat melalui SP4N LAPOR!.

- (2) Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk:
- a. menjamin terselenggaranya pelayanan pengaduan dan aspirasi masyarakat yang efektif, dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. menjamin tersedianya rekomendasi kebijakan Pimpinan Daerah yang bersumber dari aspirasi serta aduan masyarakat;
 - c. menjamin terselesaikannya penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - d. menjamin terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat;
 - e. menjamin terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan
 - f. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan publik sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

BAB III RUANG LINGKUP DAN PRINSIP

Pasal 3

Ruang lingkup pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui Media Komunikasi Publik yang dikelola oleh Pemerintah Daerah.

Pasal 4

Media Komunikasi Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 meliputi:

- a. media berbasis *online*, yang terdiri atas:
 1. website dengan alamat www.lapor.go.id;
 2. pesan singkat di nomor 1708;
 3. Aplikasi SP4N-LAPOR! melalui android; dan
 4. Aplikasi SP4N-LAPOR! melalui iOS.
- b. media berbasis manual yang akan diinput ke dalam SP4N-LAPOR! oleh admin Pemerintah Daerah dan admin Perangkat Daerah, terdiri atas:
 1. tatap muka langsung di ruangan pengaduan setiap Perangkat Daerah;
 2. kotak pengaduan; dan/atau
 3. lembar pengaduan (huruf biasa dan huruf *braille*).

Pasal 5

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. objektif, yaitu kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- b. adil dan tidak diskriminatif, yaitu penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, gender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- c. rahasia, yaitu penanganan Pengaduan Masyarakat perlu memperhatikan perlindungan Pelapor dalam proses pengaduan, khususnya pengaduan yang berkaitan dengan maladministrasi atau pelanggaran etika yang merugikan masyarakat;
- d. akuntabel, yaitu proses penanganan Pengaduan Masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- e. koordinatif, yaitu penanganan Pengaduan Masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang atau terkait yang berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- f. efektif dan efisien, yaitu penanganan Pengaduan Masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya; dan
- g. transparan, yaitu hasil penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga Masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan, hasil pengaduan dan tindaklanjutnya.

BAB IV**MATERI PENGADUAN MASYARAKAT****Pasal 6**

- (1) Materi Pengaduan Masyarakat meliputi pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Perangkat Daerah dan BUMD yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Materi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibedakan menurut klasifikasi:

- a. urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, meliputi:
 1. pendidikan;
 2. kesehatan;
 3. pekerjaan umum dan penataan ruang;
 4. perumahan rakyat dan kawasan pemukiman;
 5. ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
 6. sosial.
- b. urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, meliputi:
 1. tenaga kerja;
 2. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
 3. pangan;
 4. pertahanan;
 5. lingkungan hidup;
 6. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 7. pemberdayaan masyarakat dan desa;
 8. pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
 9. perhubungan;
 10. komunikasi dan informatika;
 11. koperasi, usaha kecil dan menengah;
 12. penanaman modal;
 13. kepemudaan dan olahraga;
 14. statistik;
 15. persandian;
 16. kebudayaan;
 17. perpustakaan; dan
 18. kearsipan.
- c. urusan pemerintahan pilihan meliputi:
 1. kelautan dan perikanan;
 2. pariwisata;
 3. pertanian;
 4. kehutanan;
 5. energi dan sumber daya mineral;
 6. perdagangan;
 7. perindustrian; dan
 8. transmigrasi.
- d. Urusan BUMD meliputi penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi daerah Kalimantan Timur yang bersangkutan berdasarkan tata Kelola pemerintahan yang baik.

BAB V
TIM PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 7

Dalam rangka pelaksanaan pengelolaan Pengaduan Masyarakat dibentuk Tim Pengelola Pengaduan yang terdiri atas:

- a. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Provinsi Kaltim yang selanjutnya disebut TKP3-Kaltim yang terdiri atas Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai koordinator, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Ombudsman RI;
- b. Tim Pengelola Pelayanan Pengaduan Masyarakat Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut TP2M-PD beranggotakan Tim Pengelola Pelayanan Pengaduan masing-masing Perangkat Daerah; dan
- c. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat BUMD yang selanjutnya disebut TP2M-BUMD beranggotakan Tim Pengelola Pelayanan Pengaduan masing-masing BUMD.

Pasal 8

- (1) TKP3-Kaltim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a dibentuk dengan Keputusan Gubernur.
- (2) TKP3-Kaltim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan Pengaduan Masyarakat yang diterima melalui Media Komunikasi Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4;
 - b. mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan dan aspirasi masyarakat yang diterima kepada TP2M PD dan TP2M BUMD sesuai bidang masing-masing;
 - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan yang telah disampaikan kepada TP2M PD dan TP2M BUMD;
 - d. melakukan pembinaan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia kepada admin TP2M PD dan TP2M BUMD dengan menyelenggarakan pelatihan atau *coaching class*; dan
 - e. membuat dan menetapkan standar operasional prosedurpelayanan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

- (1) TP2M PD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b dibentuk dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.
- (2) TP2M BUMD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c dibentuk dengan Keputusan Direksi.
- (3) Tugas TP2M PD dan TP2M BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi:
 - a. mengoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui TKP3-Kaltim;
 - b. mengoordinasikan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan pejabat di lingkungan masing-masing; dan
 - c. memberikan jawaban atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

BAB VI

**MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT**

Pasal 10

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. admin pengelola akun pada TKP3-Kaltim menerima Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4;
- b. admin pengelola akun pada TKP3-Kaltim meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung atau admin TP2M PD dan TP2M BUMD melalui SP4N-LAPOR! paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima;
- c. pejabat penghubung atau admin pada TP2M PD dan TP2M BUMD meneruskan pengaduan dalam administrasi surat masuk, paling lama 2 (dua) jam sejak pengaduan masuk; dan
- d. pimpinan Perangkat Daerah atau BUMD yang terdisposisi merumuskan tanggapan dan jawaban atas Pengaduan Masyarakat, kemudian menyerahkan kepada Pejabat Penghubung atau admin TP2M PD dan TP2M BUMD untuk diinput melalui aplikasi SP4N- LAPOR! sesuai dengan kategori laporan.

Pasal 11

Penyelesaian pengaduan dilakukan melalui:

- a. dapat langsung direspon dalam hal berkaitan dengan aspirasi;
- b. paling lama 5 (lima) hari kerja dalam hal berkaitan dengan permintaan informasi;
- c. paling lama 10 (sepuluh) hari kerja dalam hal berkaitan dengan pengaduan bukan berkadar pengawasan; dan
- d. paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja dalam hal berkaitan dengan pengaduan berkadar pengawasan.

Pasal 12

- (1) Perangkat Daerah dan BUMD menyediakan layanan pengaduan kepada masyarakat melalui media komunikasi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4.
- (2) Perangkat Daerah dan BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyediakan pendampingan pelayanan pengaduan dan memprioritaskan tindak lanjut terhadap pengadu yang berasal dari kaum disabilitas, kelompok rentan seperti perempuan, anak, minoritas dan lain-lain tanpa memandang suku, agama dan ras antar golongan sebagai bagian hak asasi manusia dan pengarusutamaan gender.
- (3) Pelayanan pengaduan khusus kaum disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang memiliki hak sama dalam pelayanan pengaduan dengan mekanisme pelayanan sebagai berikut:
 - a. menyediakan pendampingan pengaduan bagi penyandang disabilitas dalam mengisi format pengaduan untuk mendukung hak memperoleh pelayanan publik; dan
 - b. menyediakan fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan publik terkait pengaduan, seperti alat bantu yang diperlukan oleh penyandang disabilitas.

BAB VII

KEWAJIBAN, LARANGAN, SANKSI dan PENGHARGAAN

Pasal 13

- (1) TP2M PD dan TP2M BUMD selaku pengelola pengaduan SP4N-LAPOR! berkewajiban:
 - a. menyediakan fasilitas layanan pengaduan secara online dalam aplikasi SP4N-LAPOR! (lapor.go.id) pada website masing-masing Perangkat Daerah;
 - b. menyediakan fasilitas layanan pengaduan secara offline dengan menyiapkan formulir dan kotak aduankemudian menyampaikannya secara manual ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;

- c. melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
 - d. meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
 - e. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan; dan
 - f. menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.
- (2) TP2M PD dan TP2M BUMD selaku pengelola pengaduan SP4N-LAPOR! dilarang:
- a. menghentikan proses pengaduan;
 - b. menyebarluaskan identitas pengadu;
 - c. menyebarluaskan informasi dan dokumen; dan
 - d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan selain penyelesaian pengaduan.
- (3) TP2M PD dan TP2M BUMD yang tidak melaksanakan kewajiban dapat diberikan sanksi teguran tertulis oleh Ketua TKP3 Kaltim selaku *leading sector* pengelolaan pengaduan Kaltim;
- (4) Dalam hal TP2M PD dan TP2M BUMD masih belum melaksanakan kewajibannya setelah penjatuhan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) maka akan dilakukan penggantian personil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

TP2M PD dan TP2M BUMD dengan pengelolaan pengaduan terbaik diberikan penghargaan oleh Gubernur Kalimantan Timur.

BAB VIII PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 15

- (1) TKP3-Kaltim melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan Masyarakat oleh TP2M PD dan TP2M BUMD.
- (2) TKP3-Kaltim menyampaikan laporan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Gubernur setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

BAB IX
PENDANAAN

Pasal 16

Pendanaan dalam pelaksanaan Peraturan Gubernur ini bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan
- b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 69 Tahun 2019 tentang Layanan Aspirasi Etam (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2019 Nomor 69) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

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 Kalimantan Timur.

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 21 Agustus 2023

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

ttd

ISRAN NOOR

Diundangkan di Samarinda
pada tanggal 21 Agustus 2023

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR,
ttd

SRI WAHYUNI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH PROV. KALTIM
KEPALA BIRO HUKUM,

SUPARMI
NIP. 19690512 198903 2 009

BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2023 NOMOR 36.