

**MATRIK PERBANDINGAN PERUBAHAN  
 PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN  
 MASYARAKAT MELALUI LAYANAN NTB CARE DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
 SEBAGAIMANA TELAH DIUBAH DENGAN  
 PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023 TENTANG PERUBAHAN ATAS  
 PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN  
 MASYARAKAT MELALUI LAYANAN NTB CARE DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN NTB CARE DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT	TENTANG PERUBAHAN ATAS 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	DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,	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;	Menimbang a. bahwa pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di Nusa Tenggara Barat telah ditetapkan dengan Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan NTB Care belum dapat menampung perkembangan dan kondisi saat ini sehingga perlu dilakukan penyesuaian dan penataan kembali; b. bahwa penyesuaian dan penataan kembali dilakukan terhadap pelaksana layanan NTB Care dan terbentuknya Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Layanan Digital; c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 14 tahun 2022 tentang Pengelolaan

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
<p>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;</p>	<p>Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan NTB Care di Provinsi Nusa Tenggara Barat;</p>
<p>Mengingat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik</li> </ol>	<p>Mengingat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. 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);</li> </ol>

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
<p>Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintahan;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2022 tentang Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 163, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6809);</li> <li>8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintahan;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> </ol>

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
<p style="text-align: center;">MEMUTUSKAN:</p> <p>Menetapkan: PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN NTB CARE DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.</p>	<p style="text-align: center;">MEMUTUSKAN:</p> <p>Menetapkan PERATURAN GUBERNUR TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR NOMOR 14 TAHUN 2022 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN NTB CARE DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.</p>
	<p style="text-align: center;">Pasal I</p> <p>Beberapa ketentuan dalam Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan NTB Care di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Berita Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2022 Nomor 14) diubah sebagai berikut:</p>
<p style="text-align: center;">BAB I KETENTUAN UMUM</p>	<p style="text-align: center;">Tetap</p>
<p style="text-align: center;">Pasal 1</p> <p>Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daerah adalah Provinsi Nusa Tenggara Barat.</li> <li>2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.</li> <li>3. Gubernur adalah Gubernur Nusa Tenggara Barat.</li> <li>4. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat.</li> <li>5. Staf Ahli Gubernur adalah Staf Ahli Gubernur yang berada di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Gubernur Nusa Tenggara Barat.</li> </ol>	<p>1. Ketentuan Pasal 1 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">Pasal 1</p> <p>Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daerah adalah Provinsi Nusa Tenggara Barat.</li> <li>2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.</li> <li>3. Gubernur adalah Gubernur Nusa Tenggara Barat.</li> <li>4. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Pemerintah Kabupaten/ Kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat.</li> <li>5. Staf Ahli Gubernur adalah Staf Ahli Gubernur yang berada di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Gubernur Nusa Tenggara Barat.</li> </ol>

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
<p>6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>10. Tim NTB Care adalah Tim yang dibentuk Gubernur untuk mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat di Nusa Tenggara Barat.</p> <p>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.</p> <p>12. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut PPID Perangkat Daerah adalah PPID yang berkedudukan pada masing-masing Perangkat Daerah.</p> <p>13. Media komunikasi elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan/atau alat telepon meliputi hardware dan software (aplikasi).</p>	<p>6. Perangkat Daerah adalah adalah Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat.</p> <p>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.</p> <p>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 tindak lanjut pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.</p> <p>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.</p> <p>10. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Layanan Digital yang selanjutnya disebut UPTD Pusat Layanan Digital adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Layanan Digital pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat.</p> <p>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.</p> <p>12. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut PPID Perangkat Daerah adalah PPID yang berkedudukan pada masing-masing Perangkat Daerah.</p> <p>13. Media komunikasi elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan/atau alat telepon meliputi hardware dan software (aplikasi).</p> <p>14. Mitra Kerja adalah yayasan, lembaga non pemerintah yang bergerak di Bidang Sosial, Kemanusiaan dan Kemasyarakatan.</p>

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
<p style="text-align: center;">Pasal 2</p> <p>(1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Layanan NTB Care.</p> <p>(2) Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan masyarakat yang efektif, dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.</p>	Tetap
<p style="text-align: center;">Pasal 3</p> <p>Sasaran pengelolaan pengaduan masyarakat melalui layanan NTB Care adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara, cepat, tepat tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;</li> <li>c. terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan</li> <li>d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.</li> </ol>	Tetap
<p style="text-align: center;">Pasal 4</p> <p>Prinsip dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui layanan NTB Care meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. obyektif, kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;</li> <li>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;</li> </ol>	Tetap

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
<p>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;</p> <p>d. efektif dan efisien, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;</p> <p>e. akuntabel, proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku; dan</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">Pasal 5</p> <p>Ruang lingkup Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui layanan NTB Care dalam Peraturan Gubernur ini terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. layanan NTB Care;</li> <li>b. Tim NTB Care;</li> <li>c. materi pengaduan masyarakat;</li> <li>d. mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat;</li> <li>e. pemantauan, evaluasi dan pelaporan; dan</li> <li>f. pembiayaan.</li> </ol>	<p>2. Ketentuan Pasal 5 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">Pasal 5</p> <p>Ruang lingkup Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui layanan NTB Care dalam Peraturan Gubernur ini terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. layanan NTB Care;</li> <li>b. Pelaksana Layanan NTB Care;</li> <li>c. materi pengaduan masyarakat;</li> <li>d. mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat;</li> <li>e. pemantauan, evaluasi dan pelaporan; dan</li> <li>f. pembiayaan.</li> </ol>
<p style="text-align: center;">BAB II LAYANAN NTB CARE</p>	<p style="text-align: center;">Tetap</p>

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
<p style="text-align: center;">Pasal 6</p> <p>(1) Layanan NTB <i>Care</i> dilaksanakan melalui media komunikasi sebagai sarana penyampaian pengaduan masyarakat yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. media berbasis online; dan</li> <li>b. media berbasis non-internet.</li> </ol> <p>(2) Media berbasis online sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. website;</li> <li>b. aplikasi berbasis mobile; dan</li> <li>c. social media.</li> </ol> <p>(3) Media berbasis non-internet sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Short Message Service Center</i> (SMS <i>center</i>/pesan singkat) dengan melalui nomor telepon 0811391300 atau <i>Call Center</i> melalui nomor (0370) – 112.</li> <li>b. Pengaduan secara langsung kepada Tim NTB <i>Care</i>.</li> </ol>	<p>3. Ketentuan ayat (3) huruf b Pasal 6 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">Pasal 6</p> <p>(1) Layanan NTB <i>Care</i> dilaksanakan melalui media komunikasi sebagai sarana penyampaian pengaduan masyarakat yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. media berbasis online; dan</li> <li>b. media berbasis non-internet.</li> </ol> <p>(2) Media berbasis online sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. website;</li> <li>b. aplikasi berbasis mobile; dan</li> <li>c. social media.</li> </ol> <p>(3) Media berbasis non-internet sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Short Message Service Center</i> (SMS <i>center</i>/pesan singkat) dengan melalui nomor telepon 0811391300 atau <i>Call Center</i> melalui nomor (0370) – 112.</li> <li>b. Pengaduan secara langsung kepada Tim NTB <i>Care</i>.</li> </ol>
<p style="text-align: center;">Pasal 7</p> <p>(1) Media komunikasi sebagaimana dimaksud Pasal 6, disediakan oleh Dinas yang membidangi urusan Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat.</p> <p>(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</p>	<p>4. Ketentuan Pasal 7 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">Pasal 7</p> <p>(1) Media komunikasi sebagaimana dimaksud Pasal 6, disediakan oleh Dinas yang membidangi urusan Komunikasi, Informatika dan Statistik melalui UPTD Pusat Layanan Digital.</p>

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
pihak lain dan/atau merekomendasikan pengembangan sistem dalam rangka peningkatan dan percepatan penyelesaian pengaduan kepada masyarakat melalui NTB Care.	(2) Selain media komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Dinas yang membidangi urusan Komunikasi, Informatika dan Statistik dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain dan/atau merekomendasikan pengembangan sistem aplikasi dalam rangka peningkatan dan percepatan tindak lanjut pengaduan kepada masyarakat melalui NTB Care.
BAB III TIM NTB CARE	5. Judul Bab III diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:  BAB III PELAKSANA LAYANAN 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.	6. Ketentuan Pasal 8 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:  Pasal 8  (1) Pelaksana Layanan NTB Care meliputi: a. Staf Ahli Gubernur Bidang Pemerintahan, Aparatur, Politik, Hukum dan Pelayanan Publik; b. Staf Ahli Gubernur Bidang Ekonomi, Keuangan, Infrastruktur dan Pembangunan; c. Staf Ahli Gubernur Bidang Sosial dan Kemasyarakatan; d. Perangkat Daerah. (2) Staf Ahli Gubernur Bidang Pemerintahan, Aparatur, Politik, Hukum dan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, sebagai koordinator tindak lanjut aduan layanan bidang Pemerintahan, Aparatur, Politik, Hukum dan Pelayanan Publik. (3) Staf Ahli Gubernur Bidang Ekonomi, Keuangan, Infrastruktur dan Pembangunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, sebagai koordinator tindak lanjut aduan layanan Bidang Ekonomi, Keuangan, Infrastruktur dan Pembangunan.

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
	<p>(4) Staf Ahli Gubernur Bidang Sosial dan Kemasyarakatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, sebagai koordinator tindak lanjut aduan layanan Bidang Sosial dan Kemasyarakatan.</p> <p>(5) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d, melaksanakan tindak lanjut aduan layanan NTB Care sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p>
<p style="text-align: center;">Pasal 9</p> <p>(1) Tim NTB Care sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, diketuai oleh Staf Ahli Gubernur.</p> <p>(2) Susunan keanggotaan Tim dan Sekretariat Tim NTB Care sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.</p> <p>(3) Tugas Tim NTB Care sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. mengkoordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat yang diterima melalui media resmi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat;</li> <li>b. memverifikasi dan meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima kepada PPID Perangkat Daerah sesuai bidang masing-masing;</li> <li>c. memantau tindak lanjut dan penyelesaian terhadap pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Perangkat Daerah; dan</li> <li>d. mengevaluasi hasil tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat.</li> </ol> <p>(4) Sekretariat Tim NTB Care sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, berkedudukan pada Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat</p>	<p>7. Ketentuan Pasal 9 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">Pasal 9</p> <p>(1) Dalam rangka menindaklanjuti aduan masyarakat melalui layanan NTB Care Pemerintah Daerah dapat bekerjasama dengan Mitra Kerja.</p> <p>(2) Tindak lanjut aduan masyarakat melalui layanan NTB Care, oleh Mitra kerja dilaksanakan secara transparan dan akuntabel.</p> <p>(3) Kerjasama dengan Mitra Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
<p style="text-align: center;">Pasal 10</p> <p>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.</p>	<p>8. Ketentuan Pasal 10 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">Pasal 10</p> <p>Operasional Layanan NTB Care dilaksanakan oleh UPTD Pusat Layanan Digital.</p>

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
BAB IV MATERI PENGADUAN MASYARAKAT	Tetap
<p style="text-align: center;">Pasal 11</p> <p>(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.</p> <p>(2) Materi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diklasifikasikan sebagai berikut:</p> <p>a. Infrastruktur, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. jalan dan jembatan;</li> <li>2. bangunan dan gedung;</li> <li>3. sarana dan prasarana pengairan; dan</li> <li>4. telekomunikasi;</li> </ol> <p>b. Non Infrastruktur, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan</li> <li>2. kesehatan;</li> <li>3. kependudukan;</li> <li>4. kepegawaian;</li> <li>5. energi;</li> <li>6. pertanian;</li> <li>7. bencana;</li> <li>8. ekonomi dan industri;</li> <li>9. sosial masyarakat;</li> <li>10. lingkungan; dan</li> <li>11. pariwisata dan budaya.</li> </ol>	Tetap

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
<p style="text-align: center;">Pasal 12</p> <p>(1) Dalam hal materi pengaduan masyarakat terdapat indikasi/unsur perbuatan atau diduga melakukan tindak pidana, Tim Pengelola Layanan NTB Care menerapkan <i>Whistleblowing System</i>.</p> <p>(2) <i>Whistleblowing System</i> 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.</p>	<p>9. Ketentuan ayat (1) Pasal 12 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">Pasal 12</p> <p>(1) Dalam hal materi pengaduan masyarakat terdapat indikasi/ unsur perbuatan atau diduga melakukan tindak pidana, Pelaksana Layanan NTB Care menerapkan <i>Whistleblowing System</i>.</p> <p>(2) <i>Whistleblowing System</i> 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.</p>
<p style="text-align: center;"><b>BAB V</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT</b></p>	<p style="text-align: center;">Tetap</p>
<p style="text-align: center;">Pasal 13</p> <p>Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui layanan NTB Care yang telah disediakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6;</li> <li>b. penyampaian pengaduan masyarakat harus disampaikan berdasarkan materi pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 ayat (2);</li> <li>c. Tim NTB Care memverifikasi pengaduan dan meneruskan pengaduan kepada PPID pada masing-masing Perangkat Daerah sesuai materi yang diadakan paling lama 2 (dua) jam terhitung sejak pengaduan masuk; dan</li> <li>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.</li> </ol>	<p>10. Ketentuan Pasal 13 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">Pasal 13</p> <p>Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui layanan NTB Care yang telah disediakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6;</li> <li>b. penyampaian pengaduan masyarakat harus disampaikan berdasarkan materi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2);</li> <li>c. UPTD Pusat Layanan Digital memverifikasi pengaduan dan meneruskan pengaduan kepada PPID pada masing-masing Perangkat Daerah sesuai materi yang diadakan paling lama 2 (dua) jam terhitung sejak pengaduan masuk; dan</li> <li>d. berdasarkan pengaduan masyarakat yang sampaikan oleh UPTD Pusat Layanan Digital sebagaimana dimaksud pada huruf c, Pimpinan</li> </ol>

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
	Perangkat Daerah memberikan tanggapan/ jawaban/saran/masukan atas pengaduan masyarakat.
<p style="text-align: center;">Pasal 14</p> <p>(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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. perbaikan manajemen layanan yang diadukan, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;</li> <li>b. pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparatur pemerintah, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan; dan</li> <li>c. pemenuhan hak pelapor.</li> </ol> <p>(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.</p>	<p>11. Ketentuan ayat (1) Pasal 14 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">Pasal 14</p> <p>(1) Selain tanggapan/jawaban/saran/masukan atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d, pimpinan Perangkat Daerah berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Pusat, dan lembaga lainnya untuk menindaklanjuti aduan, antara lain berupa:</p> <p>(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.</p>
<p style="text-align: center;">Pasal 15</p> <p>(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).</p> <p>(2) Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.</p>	<p>12. Ketentuan ayat (2) Pasal 15 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">Pasal 15</p> <p>(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).</p> <p>(2) Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik.</p>

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
<p style="text-align: center;">Pasal 16</p> <p>Uraian mengenai teknis pengelolaan pengaduan masyarakat melalui layanan NTB Care diatur lebih lanjut dalam petunjuk teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.</p>	<p style="text-align: center;">Tetap</p>
<p style="text-align: center;">BAB VI PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN</p>	<p style="text-align: center;">Tetap</p>
<p style="text-align: center;">Pasal 17</p> <p>(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.</p> <p>(2) Pimpinan Perangkat Daerah Provinsi dan Pimpinan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota mengevaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing.</p> <p>(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.</p> <p>(4) Penyelesaian pengaduan masyarakat mengenai masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu pada saat dibutuhkan.</p>	<p>13. Ketentuan Pasal 17 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">Pasal 17</p> <p>(1) Pimpinan Perangkat Daerah melakukan pemantauan atas tindak lanjut pengaduan masyarakat yang diterima sesuai dengan bidang masing-masing.</p> <p>(2) Pimpinan Perangkat Daerah mengevaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing.</p> <p>(3) Pimpinan Perangkat Daerah sesuai bidang masing-masing menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Gubernur melalui Staf Ahli Gubernur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.</p> <p>(4) Tindak lanjut pengaduan masyarakat mengenai masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu pada saat dibutuhkan.</p>
<p style="text-align: center;">BAB VII PEMBIAYAAN</p>	<p style="text-align: center;">Tetap</p>
<p style="text-align: center;">Pasal 18</p>	<p style="text-align: center;">Tetap</p>

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
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	Tetap
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.	Tetap
BAB IX KETENTUAN PERALIHAN	Tetap
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.	Tetap
BAB X KETENTUAN PENUTUP	Tetap

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
<p style="text-align: center;">Pasal 21</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">Tetap</p>
	<p style="text-align: center;">Pasal II</p> <p>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.</p>
<p>Ditetapkan di Mataram pada tanggal 21 Februari 2022 GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,</p> <p>Ttd</p> <p>H. ZULKIEFLIMANSYAH</p>	<p>Ditetapkan di Mataram pada tanggal 08 Agustus 2023 GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,</p> <p>Ttd</p> <p>H. ZULKIEFLIMANSYAH</p>
<p>Diundangkan di Mataram pada tanggal 21 Februari 2022 SEKRETARIS DAERAH PROVINSI NTB,</p> <p>Ttd</p> <p>H. LALU GITA ARIADI</p>	<p>Diundangkan di Mataram pada tanggal 09 Agustus 2023 SEKRETARIS DAERAH PROVINSI NTB,</p> <p>Ttd</p> <p>H. LALU GITA ARIADI</p>

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 14 TAHUN 2022	PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 57 TAHUN 2023
BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2022 NOMOR 14	BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2023 NOMOR 59
Salinan sesuai aslinya Kepala Biro Hukum,  Ttd  <u>H. RUSLAN ABDUL GANI</u> NIP. 19651231 199303 1 135	Salinan sesuai aslinya Kepala Biro Hukum,  Ttd  <u>LALU RUDY GUNAWAN</u> NIP. 19700527 199603 1 002