

**GUBERNUR JAMBI**

PERATURAN GUBERNUR JAMBI

NOMOR 28 TAHUN 2021

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR JAMBI NOMOR 5 TAHUN 2021
TENTANG SISTIM PELAPORAN DAN PENANGANAN
PELANGGARAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*)

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 Sistim Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) di Jajaran Pemerintahan Provinsi Jambi, perlu ditambahkan pengaturan mengenai perlindungan pelapor, penghargaan dan sanksi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Jambi tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jambi Nomor 5 Tahun 2021 tentang Sistim Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran (*Whistleblowing System*).
- Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 75) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);



3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. 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 dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
9. 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);

10. 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 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
11. 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
14. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
17. Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jambi (Lembaran Daerah Provinsi Jambi Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jambi Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jambi (Lembaran Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jambi Nomor 1);

18. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 5 Tahun 2021 tentang Sistim Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) di Jajaran Pemerintahan Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021 Nomor 5);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR JAMBI NOMOR 5 TAHUN 2021 TENTANG SISTIM PELAPORAN DAN PENANGANAN PELANGGARAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*)

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Gubernur Jambi Nomor 5 Tahun 2021 tentang Sistim Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) di Jajaran Pemerintahan Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021 Nomor 5) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Jambi.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan perangkat daerah sebagai unsur pelaksana pemerintahan daerah.
4. Gubernur adalah Gubernur Jambi.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Organisasi perangkat daerah di jajaran Pemerintah Provinsi Jambi.
6. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Provinsi Jambi.
7. Inspektur adalah Kepala Inspektorat Daerah.
8. Penyelenggara Negara adalah Pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif atau yudikatif, dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggara Negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
10. Pelapor Pelanggaran (*whistleblower*) adalah seseorang yang melaporkan perbuatan pelanggaran atau indikasi pelanggaran oleh Aparatur Sipil Negara atau Penyelenggara Negara di Jajaran Pemerintahan Provinsi Jambi.

11. Pelanggaran adalah perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, kode etik, kebijakan Pemerintah Provinsi Jambi, korupsi, kolusi dan nepotisme di jajaran Pemerintahan Provinsi Jambi
 12. Pelaporan adalah informasi yang disampaikan oleh pelapor terkait pelanggaran yang dilengkapi dengan bukti indikasi pelanggaran.
 13. Penelaahan adalah proses identifikasi informasi secara mendalam terhadap suatu masalah yang diadukan berdasarkan bukti-bukti yang ada.
 14. Pemeriksaan adalah proses sistemik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara obyektif sesuai dengan fakta.
 15. Verifikasi adalah proses pemeriksaan atas kebenaran laporan dan dokumen yang disampaikan/diserahkan oleh pelapor.
 16. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah APIP Provinsi Jambi.
 17. Tim Pengelola adalah Tim yang dibentuk untuk melaksanakan pengelolaan *Whistleblowing System*.
2. Ketentuan Pasal 2 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 2

Tujuan Peraturan ini adalah:

- a. mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.
 - b. meningkatkan efektivitas pelaporan pelanggaran di jajaran Pemerintah Daerah; dan
 - c. mewujudkan peran serta masyarakat dalam melaksanakan fungsi kontrol penyelenggaraan pemerintahan.
3. Ketentuan Pasal 3 diubah, sehingga berbunyi:

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan ini, meliputi :

- a. penanganan pengaduan (*whistleblower system*);
 - b. mekanisme pengaduan;
 - c. penanganan pelanggaran;
 - d. perlindungan pelapor;
 - e. penghargaan dan sanksi; dan
 - f. hak pelapor.
4. Diantara Pasal 5 dan Pasal 6 disisipkan 1 (satu) Pasal, yaitu Pasal 5A sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 5A

Penanganan pelaporan pengaduan meliputi tahapan:

- a. penerimaan;
- b. verifikasi;
- c. telaah/analisis; dan
- d. tindak Lanjut.

5. Ketentuan Pasal 6 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 6

- (1) Inspektorat Daerah bertanggung jawab dalam menyelenggarakan *whistleblowing system*, mulai dari penerimaan, verifikasi, telaah dan tindak lanjut laporan pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Ketentuan mengenai pembentukan dan tugas Tim Pengelola *Whistleblowing System* akan ditetapkan dengan Keputusan Gubernur Jambi.

6. Ketentuan Pasal 7 dihapus.

7. Ketentuan Pasal 8 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 8

- (1) Laporan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1), paling sedikit berisi :
 - a. sumber informasi dan/atau pengaduan;
 - b. uraian perkara dan/atau fakta pelanggaran;
 - c. jenis pelanggaran yang diduga;
 - d. perkiraan waktu terjadinya perkara dan/atau fakta terjadinya pelanggaran; dan
 - e. saran dan pendapat.
 - (2) Berdasarkan laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diproses sesuai dengan tahapan penanganan pengaduan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5A.
8. Ketentuan Pasal 9 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 9

Berdasarkan hasil penanganan pengaduan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5A, Inspektur memutuskan untuk:

- a. melanjutkan ke tahap tindak lanjut; atau
- b. tidak melanjutkan ke tahap tindak lanjut.

9. Ketentuan Pasal 10 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 10

Dalam hal hasil laporan dilanjutkan ke tahap tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, maka Inspektur mengajukan nota dinas kepada Gubernur untuk mendapatkan persetujuan.

10. Ketentuan Pasal 11 dihapus.

11. Ketentuan Pasal 12 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 12

Hasil penanganan pengaduan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5A berbentuk laporan yang berisi memuat paling kurang mengenai:

- a. dasar pemeriksaan;
- b. tujuan dan ruang lingkup pemeriksaan;
- c. uraian jenis pelanggaran;
- d. fakta-fakta atau kejadian yang terungkap;
- e. penyebab dan dampak pelanggaran;
- f. pihak-pihak yang terlibat;
- g. bukti dan hasil pemeriksaan;
- h. telaah hukum; dan
1. kesimpulan dan rekomendasi.

12. Ketentuan Pasal 13 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 13

- (1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 disampaikan oleh Inspektur kepada Gubernur.
- (2) Dalam hal laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disetujui oleh Gubernur, Inspektur menyampaikan rekomendasi kepada pihak terkait sebagai tindak lanjut penyelesaian setelah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.

13. Diantara BAB VI dan BAB VII disisip 2 (dua) bab baru, yakni BAB VIA dan BAB VIB serta 4 (empat) Pasal sehingga berbunyi sebagai berikut:

BAB VIA

PENGHARGAAN, SANKSI DAN HAK PELAPOR

Pasal 14A

- (1) Setiap ASN yang mengetahui adanya pelanggaran wajib menyampaikan laporan.
- (2) APIP dan/atau ASN dilarang membocorkan informasi pengaduan kepada pihak manapun.

- (3) ASN yang menyampaikan laporan pelanggaran diberikan penghargaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) APIP dan/atau ASN yang mengetahui adanya pelanggaran tetapi tidak menyampaikan laporan pelanggaran atau APIP dan/atau ASN yang membocorkan informasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) akan diberikan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14B

- (1) Penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14A ayat (3), berbentuk:
 - a. piagam penghargaan; atau
 - b. kesempatan prioritas untuk pengembangan kompetensi.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14A ayat (4), berbentuk:
 - a. pelanggaran disiplin yang berlaku bagi pegawai negeri sipil; atau
 - b. pemberhentian atau pemutusan hubungan kerja bagi PPPK/pegawai non pegawai negeri sipil atau sebutan lain yang sejenis.
- (3) Penjatuhan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 14C

Pelapor Pelanggaran berhak atas:

- a. dirahasiakan identitas pelapor dan materi pelaporan;
- b. mengetahui perkembangan penanganan laporan pelanggaran;
- c. keringanan sanksi dalam hal pelapor turut terlibat terhadap pelanggaran yang dilaporkan; dan
- d. perlindungan atas karier bagi ASN;
- e. mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14D

Pemberian penghargaan, sanksi dan hak pelapor ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

Pasal II

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 12 November 2021

GUBERNUR JAMBI,

TTD

H. AL HARIS

Diundangkan di Jambi
pada tanggal 15 November 2021

SEKRETARIS DAERAH

TTD

H. SUDIRMAN

BERITA DAERAH PROVINSI JAMBI TAHUN 2021 NOMOR 28

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

M. ALI ZAINI, SH, MH

Pembina Tk. I

Nip. 19730729 200012 1 002



INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI JAMBI

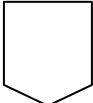
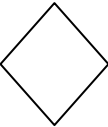
	Nomor SOP	S-700/ 9 /ITPROV1-2/XII/2022
	Tanggal Pembuatan	8 Januari 2022
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	INSPEKTUR DAERAH PROVINSI JAMBI,  H. AGUS HERIANTO, S.H., QGIA Pembina Utama Madya NIP. 19690818 199703 1 004
Nama SOP		Penanganan Pengaduan Masyarakat (<i>Whistleblowing System</i>)
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1.Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; 2.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; 3.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan; 4.Peraturan Gubernur Jambi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan di Lingkup Pemerintah Provinsi Jambi; 5.Peraturan Gubernur Jambi Nomor 5 Tahun 2021 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran (<i>Whistleblowing System</i>) di Jajaran Pemerintahan Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan 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>) di Jajaran (Berita Daerah Provinsi Jambi Nomor 28); 6.Peraturan Gubernur Jambi Nomor 14 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021 Nomor 14).		1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Memiliki pemahaman terhadap aplikasi WBS. 3. Mampu menganalisis suatu permasalahan 4. Memiliki kemampuan untuk meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan pengaduan. 5. Memiliki kemampuan mempelajari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan substansi masalah.
Keterkaitan		Peralatan/ Perlengkapan
1. SOP Penerbitan Surat Tugas Pemeriksaan 2. SOP Pelaksanaan Pengawasan 3. SOP Agenda Surat Keluar dan Surat Masuk		1. Perangkat Komputer; 2. Jaringan Internet; 3. Jaringan Telekomunikasi 4. Alat Tulis Kantor;
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan

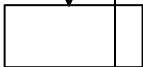
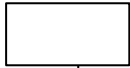
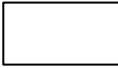
- Jika kerahasiaan laporan dari identitas pelapor tidak terjaga maka dapat menghambat efektifitas penanganan pengaduan melalui Whistle Blowing System (WBS)

Seluruh kegiatan pemindahan dokumen aduan dengan klasifikasi rahasia dilakukan oleh staf yang ditunjuk melalui ketetapan dan selalu dikirimkan dengan amplop tertutup

Diagram Alur (Flowchart SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat

No	Uraian Kegiatan	Pelapor	Administrator	Verifikator	Penelaah	Tim Audit	Irbansus	Inspektur	Gubernur	Mutu Baku			Ket
										Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Surat Pengaduan Masyarakat diterima									Laporan pengaduan	10 menit	Surat aduan	
2.	Menerima pengaduan secara lisan, tertulis atau melalui Aplikasi WBS dan mengajukan ke Inspektur									Kelengkapan berkas pengaduan	15 menit	Surat aduan	Seluruh pengaduan yang tidak melalui aplikasi WBS diinput kedalam aplikasi
3.	Menerima disposisi dari Inspektur dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Inspektur Pembantu Khusus.									Kelengkapan berkas pengaduan	15 menit	Surat aduan	
4.	Menerima dan melakukan proses verifikasi untuk memberikan gambaran kelayakan suatu kejadian dari sumber pengaduan									Hasil verifikasi	1 hari	Hasil verifikasi	- Memverifikasi laporan dan/ atau bukti laporan - Meneruskan atau menghentikan proses pengaduan - Melakukan komunikasi dengan pelapor
5.	Penelaah melakukan analisis materi pengaduan beserta bukti pendukung dan melakukan analisis materi pengaduan mengenai kewenangan, hasil telaah disampaikan kepada Inspektur melalui Irbansus									Hasil telaah	5 hari	Resume telaah	Jika hasil telaah memerlukan konfirmasi dan klarifikasi maka akan dibentuk tim.

No	Uraian Kegiatan	Pelapor	Administrator	Verifikator	Penelaah	Tim Audit	Irbansus	Inspektur	Gubernur	Mutu Baku			Ket
										Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
6.	Hasil konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diadukan dilaporkan kepada Inspektur									Laporan	1 hari	Hasil konfirmasi/ klarifikasi	
7.	Inspektur berdasarkan hasil telaah/konfirmasi/klarifikasi memutuskan melanjutkan ke tahap tindak lanjut atau tidak melanjutkan ke tahap tindak lanjut									konfirmasi/ klarifikasi	1 hari	Disposisi	
8.	meneruskan jawaban ke pelapor apabila hasil telaah. pengaduan tidak layak proses dan menyampaikan jawaban penolakan pengaduan disertai alasan kepada pelapor.									Surat pengaduan	10 menit	Arsip surat aduan	
9.	Laporan yang lolos ke tahap tindak lanjut, Inspektur mengajukan nota dinas kepada Gubernur Jambi untuk mendapat persetujuan									Nota dinas	60 menit	Nota dinas	
10.	Persetujuan Gubernur Jambi atas tindak lanjut penanganan pengaduan									Nota dinas	1 hari	Disposisi	

No	Uraian Kegiatan	Pelapor	Administrator	Verifikator	Penelaah	Tim Audit	Irbansus	Inspektur	Gubernur	Mutu Baku			Ket
										Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
	masyarakat												
11.	Koordinasi penentuan tim audit tindak lanjut penanganan pengaduan									Nota dinas	1 hari	Nota dinas	
12.	Tim audit melakukan pemeriksaan sesuai dengan standar audit									SPT	3 hari	SPT	
13.	Laporan hasil pemeriksaan disampaikan oleh Inspektur kepada Gubernur									LHP	1 hari	LHP	
14.	Dalam hal laporan hasil pemeriksaan disetujui oleh gubernur, Inspektur menyampaikan rekomendasi kepada pihak terkait sebagai tindak lanjut penyelesaian setelah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang									LHP	1 hari	LHP	
15.	Administrator menyampaikan informasi/progres tindak lanjut kepada pelapor melalui Aplikasi WBS										10 menit		