



BUPATI KLATEN
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI KLATEN
NOMOR 19 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KLATEN,

- Menimbang : a. bahwa perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat mendorong masyarakat lebih mudah dan cepat untuk memperoleh informasi dan menyampaikan aspirasi/masukan atas penyelenggaraan pemerintahan;
- b. bahwa dengan makin banyaknya informasi dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat atas kinerja Pemerintah Kabupaten Klaten, dipandang perlu adanya pedoman untuk mengelola dan menangani pengaduan masyarakat di Kabupaten Klaten;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;

3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
4. 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);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
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 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
9. 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);

10. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Klaten.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonomi.
3. Bupati adalah Bupati Klaten.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah seluruh jajaran Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Klaten, termasuk Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Klaten.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Klaten.
6. Kepala SKPD adalah Kepala SKPD pada organisasi perangkat daerah Kabupaten Klaten.

7. Penyelenggaraan pemerintahan adalah pelaksanaan pemerintahan Daerah yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten sebagai bagian dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Republik Indonesia, meliputi seluruh pelaksanaan tugas di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.
8. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian informasi, baik berupa laporan, pertanyaan, saran, masukan, dan/atau aduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten atas sesuatu kebijakan penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan/atau pelayanan publik.
9. Pengelola pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Pengelola adalah tim terpadu lintas SKPD yang dibentuk oleh Bupati dengan tugas pokok melaksanakan pengelolaan aduan masyarakat yang disampaikan melalui media informasi yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten.
10. Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat TKPPM adalah Tim yang dibentuk oleh Bupati untuk mengkoordinasikan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di tingkat Kabupaten dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan terintegrasi.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah untuk memberikan pedoman yang jelas bagi seluruh perangkat Daerah, baik jajaran SKPD maupun BUMD, dan masyarakat dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Tujuan Peraturan Bupati ini adalah :
 - a. memperkuat kapasitas SKPD, termasuk BUMD dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat;
 - b. meningkatkan koordinasi dan keterpaduan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. menciptakan respon yang cepat dan tepat atas pengaduan masyarakat.

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Pasal 3

- (1) Masyarakat berhak memperoleh informasi atas kebijakan penyelenggaraan pemerintahan Daerah yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten.

- (2) Pemerintah Kabupaten wajib menyediakan informasi atas kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten secara luas dan terbuka kepada masyarakat.
- (3) Penyampaian informasi atas kebijakan penyelenggaraan pemerintahan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh seluruh jajaran SKPD sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan kebijakan yang dilaksanakan oleh masing-masing SKPD.

Pasal 4

- (1) Dalam rangka mewujudkan partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, setiap warga masyarakat berhak menyampaikan pengaduan.
- (2) Penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memperhatikan empati, hormat, santun, cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif dan menjamin kerahasiaan identitas pengadu serta sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- (3) Pemerintah Kabupaten wajib menyediakan sarana pengaduan yang dapat dengan cepat dan mudah diakses oleh masyarakat.

BAB IV

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Aduan Masyarakat

Pasal 5

- (1) Aduan masyarakat terdiri atas :
 - a. laporan tentang sesuatu peristiwa atau kejadian yang perlu penanganan Pemerintah Kabupaten dengan segera; dan
 - b. pengaduan tentang sesuatu hal yang berkaitan dengan kinerja SKPD dan pelayanan publik.
- (2) Aduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b harus didasarkan pada suatu kejadian atau data/informasi/fakta yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Pengadu bertanggungjawab atas kebenaran aduan yang disampaikan.

Bagian Kedua

Pengelolaan

Pasal 6

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya berdasarkan prinsip kesetaraan dan berkeadilan dalam rangka mewujudkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.
- (2) Prinsip kesetaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berarti bahwa dalam penanganan pengaduan masyarakat Pemerintah Kabupaten dan/atau setiap SKPD harus memosisikan diri setara/sederajat dengan pengadu agar dapat memberikan respon yang memuaskan atas aduan yang disampaikan.
- (3) Prinsip berkeadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berarti bahwa penyampaian pengaduan masyarakat merupakan implementasi hak warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari Pemerintah Kabupaten dan/atau SKPD.

Pasal 7

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi kegiatan :
 - a. pencatatan;
 - b. verifikasi;
 - c. klasifikasi;
 - d. distribusi;
 - e. respon/tanggapan;
 - f. pendokumentasian; dan
 - g. pelaporan.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah mencatat semua aduan masyarakat yang masuk ke pengelola, baik yang disampaikan secara langsung, melalui surat aduan, maupun melalui saluran/kanal informasi kabupaten.
- (3) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah memverifikasi kebenaran/kelengkapan identitas/data pengadu sesuai yang dipersyaratkan.
- (4) Klasifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah mengelompokan aduan yang masuk sesuai jenis dan bobot pengaduan yang cukup ditanggapi oleh pengelola atau oleh SKPD atau perlu dikoordinasikan oleh Tim Koordinasi.

- (5) Distribusi sebagaimana dimaksud pada ayat(1) huruf d adalah membagikan/ meneruskan/melimpahkan aduan ke SKPD atau Tim Koordinasi sesuai hasil klasifikasi yang dilakukan oleh pengelola.
- (6) Tanggapan/respon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah memberikan tanggapan/respon atas aduan masyarakat kepada pengadu melalui pengelola tingkat Kabupaten.
- (7) Pendokumentasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah mendokumentasikan seluruh aduan yang masuk sebagai bahan laporan rutin kepada Bupati.
- (8) Pelaporan sebagaimana dimaksud npada ayat (1) huruf g adalah melaporkan seluruh aduan yang masuk beserta tanggapan/respon/ tindaklanjut penanganan pengaduan tersebut setiap bulan kepada Bupati.

Bagian Ketiga

Pengelola

Pasal 8

- (1) Susunan keanggotaan pengelola pengaduan masyarakat di terdiri atas :
 - a. Koordinator : Asisten Administrasi;
 - b. Ketua : Kepala Bagian Humas;
 - c. Sekretaris : Kepala Subbagian Publikasi dan Dokumentasi Bagian Hubungan Masyarakat
 - d. Anggota :
 - Kepala Subbagian Pengolahan Data Elektronik dan Sandi Telekomunikasi Bagian Hubungan Masyarakat
 - Kepala Subbagian Analisis dan Kemitraan Media Bagian Hubungan Masyarakat
 - Kepala Subbagian Bantuan Hukum dan Hak Asasi Manusia Bagian Hukum
 - Kepala Subbagian Pendayagunaan Aparatur dan Kepegawaian Bagian Organisasi;
 - Kepala Subbagian Pengendalian Bagian Pembangunan
 - Kepala Subbagian Pemerintahan Umum, Otonomi Daerah dan Kerjasama Bagian Tata Pemerintahan
 - Kepala Subbagian Evaluasi dan Pelaporan Inspektorat;

- Kepala Subbagian Perlengkapan Bagian Umum
 - Staf Bagian Hubungan Masyarakat
- (2) Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara efektif, efisien dan terintegrasi antara pengelolaan pengaduan di tingkat Kabupaten dan di seluruh SKPD.
- (3) Pengelolaan pengaduan masyarakat di tingkat Kabupaten dilaksanakan melalui :
- a. Email PPID Kabupaten Klaten.
 - b. Akun twitter Pemerintah Kabupaten Klaten.
 - c. Email dan Akun twitter Bupati.
- (4) Selain melalui sarana/saluran informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), pengelolaan pengaduan masyarakat juga dapat dilakukan melalui sarana/saluran informasi lain dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan pelayanan.

Pasal 9

- (1) Setiap SKPD wajib memiliki media informasi publik berbasis media sosial dengan memanfaatkan teknologi informasi yang mudah diakses oleh masyarakat untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan dan memberikan tanggapan/respon
- (2) Media informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
- a. email SKPD;
 - b. akun twitter SKPD;
 - c. dan lain-lain media informasi sesuai kondisi dan kemampuan SKPD.

Pasal 10

- (1) Kecepatan dan ketepatan tanggapan/respon/tindaklanjut terhadap aduan masyarakat oleh SKPD merupakan salah satu tolok ukur penilaian kinerja SKPD.
- (2) Tanggapan/respon/indaklanjut pengaduan masyarakat yang tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh SKPD dikoordinasikan oleh Tim Koordinasi yang dibentuk oleh Bupati.

Bagian Ketiga
Sarana dan Prasarana

Pasal 11

- (1) Pemerintah Kabupaten menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang kelancaran pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. tempat/ruang pengelolaan dan pelayanan;
 - b. peralatan;
 - c. jaringan media informasi.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan kondisi dan kemampuan.

BAB V

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Tatacara Penyampaian Aduan

Pasal 12

- (1) Aduan masyarakat dapat disampaikan dengan cara :
 - a. Melalui telepon yang berkaitan dengan peristiwa/kejadian yang membutuhkan penanganan segera.
 - b. Lisan dan datang langsung ke Pemerintah Kabupaten.
 - c. Melalui surat tertulis;
 - d. Melalui Media Sosial yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten.
- (2) Aduan secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan oleh pengadu dengan cara :
 - a. datang langsung ke SKPD yang dituju;
 - b. mengisi buku atau formulir pengaduan yang disediakan;
 - c. mengisi data pribadi dan menyerahkan fotocopy identitas diri selaku pengadu, baik atas nama pribadi maupun bertindak selaku penanggung jawab suatu lembaga tertentu; dan
 - d. membuat surat pernyataan bertanggung jawab atas aduan yang disampaikan.
- (3) Aduan melalui surat tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat disampaikan langsung atau dikirim melalui pos ke alamat yang dituju dengan mencantumkan data dan bukti identitas diri sebagai pengadu, baik atas nama pribadi ataupun mewakili lembaga tertentu.

- (4) Aduan masyarakat dengan memanfaatkan media sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah aduan yang disampaikan melalui saluran informasi resmi Pemerintah Kabupaten dan/atau SKPD.

Pasal 13

- (1) Setiap aduan masyarakat wajib diberikan tanggapan apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :
- a. data pengadu jelas dan lengkap, meliputi :
 1. nama lengkap;
 2. alamat lengkap; dan
 3. identitas berupa: Nomor KTP/NIK, nomor telepon atau akun yang dimiliki, dan lain-lain.
 - b. data aduan harus benar dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - c. kejelasan alamat pengaduan yang dituju.
- (2) Kepala SKPD bertanggung jawab dan wajib memberikan tanggapan atas pengaduan yang disampaikan ke SKPD.
- (3) Kepala SKPD wajib melaporkan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Bagian Kedua

Penanganan Pengaduan

Pasal 14

- (1) Pengelola menerima aduan masyarakat yang disampaikan melalui media informasi Kabupaten dan meneruskan pengaduan masyarakat ke SKPD terkait untuk dimintakan tanggapan/respon.
- (2) Tanggapan/respon SKPD atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan ke pengelola pengaduan yang selanjutnya diteruskan kepada pengadu.

Pasal 15

- (1) Setiap SKPD yang menerima aduan masyarakat wajib memberikan tanggapan dan menindaklanjuti aduan yang diterima.
- (2) Aduan sebagaimana dimaksud pada atau (1) wajib ditanggapi dalam waktu paling lama 1 (satu) hari atau 1x24 jam sejak aduan diterima.

- (3) Aduan masyarakat yang tidak dapat langsung ditanggapi dan/atau ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diselesaikan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing SKPD dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Ketiga

Pelaporan

Pasal 16

- (1) Pengelola pengaduan membuat rekapitulasi dan catatan penanganan atas semua aduan yang masuk di media informasi Pemerintah Kabupaten sebagai bahan laporan.
- (2) Rekapitulasi dan catatan atas aduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. jumlah aduan yang masuk per bulan;
 - b. masalah yang diadukan;
 - c. identitas pengadu;
 - d. SKPD yang menangani; dan
 - e. tanggapan/respon/tindaklanjut dari SKPD.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara rutin setiap bulan kepada Bupati, dengan tembusan :
 - a. Sekretaris Daerah.
 - b. TKPPM.
 - c. SKPD yang menangani aduan.
- (4) Hasil rekapitulasi dan catatan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi bahan koordinasi dan evaluasi dalam penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan kepada masyarakat.

BAB VI

TIM KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 17

- (1) Untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat yang melibatkan beberapa SKPD dan/atau tidak dapat langsung diselesaikan dikoordinasikan oleh Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (TKPPM) tingkat Kabupaten.

(2) TKPPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beranggotakan dari unsur lintas SKPD dibentuk dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati, dengan susunan keanggotaan sebagai berikut :

- a. Pengarah : Bupati.
- b. Penanggung jawab : Sekretaris Daerah.
- c. Koordinator :
 - Bidang pemerintahan: Asisten Pemerintahan
 - Bidang ekonomi, pembangunan dan kesejahteraan rakyat: Asisten Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat
 - Bidang aparatur, keuangan dan pengawasan: Asisten Administrasi
- e. Anggota : - Kepala Badan Kepegawaian Daerah;
 - Kepala Inspektorat;
 - Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah;
 - Kepala Dinas Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah;
 - Kepala Bagian Hukum;
 - Kepala Bagian Humas;
 - Kepala Bagian Pembangunan;
 - Kepala Bagian Tata Pemerintahan; dan
 - Kepala Bagian Organisasi.

Pasal 18

(1) TKPPM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 bertugas :

- a. mengkoordinasikan penanganan pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan oleh SKPD;
- b. merumuskan pemecahan masalah atau solusi atas pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan sendiri oleh SKPD dan mengajukan kepada Bupati untuk dimintakan persetujuan/ keputusan;
- c. melakukan pemantauan atas pemanfaatan teknologi informasi sebagai media informasi yang efektif oleh SKPD dalam mendukung pelaksanaan tugas dan kinerja SKPD;
- d. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh SKPD;
- e. melakukan penilaian kinerja SKPD dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- f. memberikan saran dan masukan kepada Bupati atas penanganan pengaduan masyarakat oleh SKPD sebagai bahan evaluasi kebijakan.

- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), TKPPM bertanggung jawab dan wajib melaporkan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Bupati.

Pasal 19

- (1) Kepala SKPD menunjuk PPID di SKPD masing-masing selaku pengelola pengaduan masyarakat dibantu seorang operator.
- (2) PPID dan operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan tugas :
- a. memberikan tanggapan atas pengaduan masyarakat dengan cepat dan tepat;
 - b. menyiapkan bahan laporan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat; dan
 - c. memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung pelaksanaan tugas dan kinerja SKPD.

BAB VII

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Pasal 20

- (1) Pengelola pengaduan dan SKPD wajib membuat SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsi SKPD dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang menggambarkan tentang :
- a. Uraian prosedur/ kegiatan;
 - b. Pelaksana kegiatan;
 - c. Mutu baku;
 - d. Kelengkapan;
 - e. Waktu proses/kegiatan;
 - f. Output proses/ kegiatan; dan
 - g. Pengesahan.
- (3) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi pedoman bagi SKPD dan masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Pasal 21

- (1) SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 diinformasikan secara luas kepada masyarakat sebagai bagian dari prosedur pelayanan kepada masyarakat.
- (2) Penyampaian informasi SOP kepada masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan cara :
 - a. diinformasikan melalui media informasi SKPD;
 - b. ditempel di papan informasi di ruang pelayanan publik di SKPD.

BAB VIII

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 22

- (1) TKPPM melaksanakan pemantauan atas pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat oleh pengelola pengaduan dan SKPD melalui :
 - a. media informasi yang tersedia;
 - b. laporan rutin penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. jika diperlukan dapat meninjau dan langsung ke SKPD dan/atau meminta informasi langsung ke pimpinan SKPD.
- (2) Hasil pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai bahan masukan evaluasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan dalam bentuk rapat koordinasi yang dipimpin oleh Bupati yang dihadiri oleh seluruh Kepala SKPD dan Pimpinan BUMD.

BAB IX

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 23

- (1) Bupati melalui TKPPM melaksanakan pembinaan dan pengawasan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. bimbingan;
 - b. supervisi;
 - c. konsultasi;
 - d. pendidikan dan pelatihan;
 - e. pemberian pedoman teknis.

- (3) Bimbingan, supervisi, dan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, huruf b, dan huruf c, mencakup fasilitasi kegiatan penanganan pengaduan, pengelolaan, pemantauan dan evaluasi, serta tindak lanjut penanganan pengaduan yang dilaksanakan secara berkala atau sewaktu-waktu, baik kepada pengelola pengaduan maupun SKPD sesuai kebutuhan.
- (4) Pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, dilaksanakan secara berkala bagi pengelola pengaduan dan SKPD.
- (5) Pemberian pedoman teknis sebagaimana dimaksud pada pada ayat (2) huruf e, berupa penyusunan petunjuk teknis pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat bagi pengelola pengaduan dan SKPD sebagai penjabaran yang lebih rinci dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 24

- (1) Bupati dapat memberikan penghargaan atau sanksi kepada SKPD terkait pengelolaan dan penanganan pengaduan.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada SKPD yang berprestasi dalam mengelola dan menangani pengaduan.
- (3) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan kepada SKPD yang dalam mengelola dan menangani pengaduan tidak sesuai ketentuan perundangan yang berlaku.

BAB X

PEMBIAYAAN

Pasal 25

- (1) Pemerintah Kabupaten mengalokasikan anggaran pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat untuk mewujudkan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat dan terintegrasi,.
- (2) Rencana anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat dan diajukan oleh pengelola pengaduan sesuai dengan kebutuhan.

BAB XI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 26

- (1) Penanganan pengaduan yang dilaksanakan oleh SKPD pada saat Peraturan Bupati ini berlaku disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Bupati ini.

- (2) Penanganan pengaduan yang tidak dapat dilaksanakan oleh SKPD diambil alih dan dikoordinasikan oleh TKPPM.

BAB XII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

- (1) Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati ini, maka :
- a. segala ketentuan penanganan pengaduan masyarakat yang bertentangan dengan Peraturan Bupati ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
 - b. dalam waktu 6 (enam) bulan sejak Peraturan Bupati ini ditetapkan, pengelola pengaduan dan TKPPM harus sudah dibentuk dan melaksanakan tugas berpedoman pada Peraturan Bupati ini.
- (2) Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dalam Berita Daerah Kabupaten Klaten.

Ditetapkan di Klaten
pada tanggal 13 Juni 2016

BUPATI KLATEN,

Cap

ttd

SRI HARTINI

Diundangkan di Klaten
pada tanggal 13 Juni 2016

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLATEN,

Cap

ttd

JAKA SAWALDI

BERITA DAERAH KABUPATEN KLATEN TAHUN 2016 NOMOR 16