



BUPATI KUDUS

PROVINSI JAWA TENGAH

**PERATURAN BUPATI KUDUS
NOMOR 37 TAHUN 2020**

TENTANG

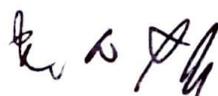
**PENGELOLAAN SISTEM PENGADUAN INTERAKTIF LINTAS SEKTORAL
DI KABUPATEN KUDUS**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUDUS,

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 45 Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat mendorong masyarakat lebih mudah dan cepat untuk memperoleh informasi dan menyampaikan aspirasi, masukan atau aduan atas penyelenggaraan pemerintahan;
 - b. bahwa dengan makin banyaknya berbagai layanan publik yang diselenggarakan oleh para penyelenggara pemerintahan di Kabupaten Kudus, perlu adanya fasilitas pengaduan atas layanan publik yang terpusat dan terkoordinasikan;
 - c. bahwa adanya pengaduan masyarakat atas berbagai layanan publik dimaksud, perlu adanya pedoman untuk mengelola dan menangani pengaduan masyarakat di Kabupaten Kudus secara lintas sektoral;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral di Kabupaten Kudus;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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);
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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3373);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tatacara Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129);



10. Peraturan Pemerintah 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 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 Nomor 13);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kudus (Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2016 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Nomor 175);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2017 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Nomor 195);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN SISTEM PENGADUAN INTERAKTIF LINTAS SEKTORAL DI KABUPATEN KUDUS.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kudus.



2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonomi.
3. Bupati adalah Bupati Kudus.
4. Instansi Vertikal adalah perangkat dari Kementerian atau Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang mempunyai lingkungan kerja di wilayah yang bersangkutan.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
7. Kepala Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut Kepala PD adalah Kepala Perangkat Daerah pada Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Kudus.
8. Direksi Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut Direksi BUMD adalah Direksi Badan Usaha Milik Daerah di Kabupaten Kudus.
9. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Diskominfo adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus.
10. Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektor adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan pengadu maupun pengelola pengaduan dalam penanganan pengaduan secara terpadu, komprehensif sehingga adanya keputusan dan Kerjasama.
11. Lintas sektoral adalah program yang melibatkan suatu institusi atau instansi negeri atau swasta yang membutuhkan pemberdayaan dan kekuatan dasar dari pemerintah atau swasta mengenai peraturan yang ditetapkan untuk mewujudkan alternatif kebijakan secara terpadu dan Komprehensif sehingga adanya keputusan dan kerjasama.
12. Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

[Handwritten signature]

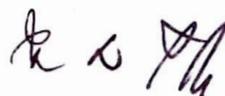
13. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
14. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian informasi, baik berupa laporan, pertanyaan, saran, masukan, dan/atau keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten dan Instansi Vertikal, yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran prosedur oleh penyelenggara.
15. Aplikasi pengaduan adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui kanal pengaduan online.
16. Pengelola pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pelaksana yang ditugaskan dan diberi tanggung jawab oleh Pimpinan Perangkat Daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan Instansi Vertikal dengan tugas pokok melaksanakan pengelolaan aduan masyarakat yang disampaikan melalui media informasi yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus.
17. Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat TKPPM adalah Tim yang dibentuk oleh Bupati untuk mengkoordinasikan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di tingkat Kabupaten.
18. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat adalah tahapan-tahapan yang meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan pengaduan.
19. Pengadu adalah individu, kelompok masyarakat atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan melalui aplikasi pengaduan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai berikut:



- a. sebagai pedoman bagi PD, BUMD, dan Instansi Vertikal dalam pengelolaan pengaduan masyarakat atas layanan publik agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. sebagai pedoman bagi masyarakat dalam penyampaian aduan secara benar, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan agar :
- a. penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik;
 - b. pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, melalui aplikasi pengaduan; dan
 - c. meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

BAB III

ASAS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 3

Asas-asas dalam pengelolaan pengaduan terdiri dari:

- a. transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap perkembangan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- b. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar Perangkat Daerah, Instansi Vertikal dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. efektifitas dan efisien, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara berkualitas, tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- d. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;

- e. objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- f. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan; dan
- g. independen, yaitu bebas, netral atau tidak memihak;

BAB IV

BENTUK DAN TATA CARA PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Pengaduan masyarakat, terdiri dari:
 - a. laporan atas infrastruktur dan sarana prasarana publik; dan
 - b. pengaduan atas layanan publik yang diselenggarakan oleh PD, BUMD, dan Instansi Vertikal.
- (2) Bentuk pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah secara online melalui aplikasi pengaduan yang terintegrasi dengan Laporan SP4N melalui kuduskab.lapor.go.id.

Pasal 5

- (1) Masyarakat yang mengajukan aduan wajib mengisi Formulir Pengaduan *Online* yang tersedia pada aplikasi.
- (2) Formulir Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. nama lengkap;
 - b. uraian/isi laporan;

Pasal 6

- (1) Kategori laporan yang terdiri dari:
 - a. layanan publik lintas sektoral;
 - b. infrastruktur; dan
 - c. sarana prasarana publik
- (2) Layanan publik lintas sektoral sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari:
 - a. aduan atas layanan publik pada Kepolisian Resor;
 - b. aduan atas layanan publik pada Kejaksaan Negeri;
 - c. aduan atas layanan publik pada Pengadilan Negeri;

- d. aduan atas layanan publik pada Kementerian Agama;
 - e. aduan atas layanan publik pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (SAMSAT);
 - f. aduan atas layanan publik pada Kantor Pertanahan;
 - g. aduan atas layanan publik pada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus;
 - h. aduan atas layanan publik pada Kantor Pengadilan Agama;
 - i. aduan layanan publik di Pemerintahan Daerah ;
 - j. aduan atas layanan publik pada Pemerintahan Daerah/Instansi Vertikal lainnya .
- (3) Infrastruktur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri dari:
- a. jalan;
 - b. jembatan;
 - c. saluran air/drainase; dan
 - d. lain-lain infrastruktur yang dimiliki/dikuasai Pemerintah Daerah sesuai kewenangannya.
- (4) Sarana Prasarana Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, terdiri dari:
- a. lampu penerangan jalan
 - b. taman;
 - c. sarana prasarana lalu lintas; dan
 - d. lain-lain Sarana Prasarana Publik yang dimiliki/dikuasai Pemerintah Daerah sesuai kewenangannya.
- (5) Pemerintah Daerah memfasilitasi aduan infrastruktur dan sarana prasana publik yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi.

Pasal 7

- (1) Dalam hal pengaduan menyangkut kategori layanan publik lintas sektoral sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1), Pengadu wajib mencantumkan data/informasi berupa foto layanan publik, infrastruktur dan/atau sarana prasarana publik yang diadukan.
- (2) Data/informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yang dicantumkan dalam formulir laporan pengaduan, merupakan data/informasi yang benar, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Masyarakat yang mengajukan aduan bertanggung jawab atas kebenaran data/informasi yang disampaikan.

Pasal 8

Penyelenggara harus menanggapi setiap aduan masyarakat yang disampaikan.

BAB V

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Pengelolaan

Pasal 9

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya berdasarkan prinsip kesetaraan dan berkeadilan.
- (2) Prinsip kesetaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berarti bahwa dalam penanganan pengaduan masyarakat, PD, BUMD, dan Instansi Vertikal 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 PD, BUMD, dan Instansi Vertikal.

Pasal 10

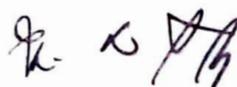
- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. pencatatan;
 - b. verifikasi;
 - c. klasifikasi;
 - d. distribusi;
 - e. respon/tanggapan;
 - f. pendokumentasian; dan
 - g. laporan pengaduan.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah mencatat semua aduan masyarakat yang masuk ke pengelola.
- (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 mengelompokkan aduan yang masuk sesuai jenis dan bobot pengaduan yang cukup ditanggapi oleh pengelola atau PD, BUMD, dan Instansi Vertikal atau perlu dikoordinasikan oleh Tim Koordinasi.
- (5) Distribusi sebagaimana dimaksud pada ayat(1) huruf d adalah membagikan/meneruskan/melimpahkan aduan ke PD, BUMD, dan Instansi Vertikal 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 oleh pengelola aduan pada masing-masing PD, BUMD, dan Instansi Vertikal.
- (7) Pendokumentasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f adalah mendokumentasikan seluruh aduan yang masuk sebagai bahan laporan rutin kepada Kepala PD, Direksi BUMD, dan Kepala Instansi Vertikal.
- (8) Laporan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g adalah melaporkan seluruh aduan yang masuk beserta tanggapan/respon/ tindaklanjut penanganan pengaduan tersebut setiap bulan kepada Bupati.

Bagian Kedua
Pengelola

Pasal 11

- (1) Setiap PD, BUMD, dan Instansi Vertikal wajib memiliki Pengelola pengaduan masyarakat yang bertugas:
 - a. mengelola pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1); dan
 - b. melayani aduan masyarakat melalui Aplikasi pengaduan dan memberikan tanggapan/respon.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pengelola bertanggung jawab kepada Kepala PD, Direksi BUMD, atau Kepala Instansi Vertikal.
- (3) PD yang memiliki Unit Kerja, dapat menunjuk pengelola pengaduan masyarakat di masing-masing Unit Kerja.
- (4) Pengelola Pengaduan Masyarakat pada PD/Unit Kerja, BUMD, dan Instansi Vertikal ditetapkan dengan Keputusan Kepala PD, Direksi BUMD, atau Kepala Instansi Vertikal



Bagian Ketiga
Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral

Pasal 12

- (1) Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral diatur dalam satu aplikasi pengaduan.
- (2) Pemerintah Daerah menyediakan kategori layanan lintas sektoral pada aplikasi pengaduan.

BAB VI

WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 13

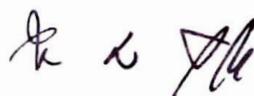
- (1) Penyelesaian laporan pengaduan oleh PD, BUMD, dan Instansi Vertikal dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Admin pengelola pengaduan PD, BUMD, dan Instansi Vertikal menyusun tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat.
- (3) Admin pengelola pengaduan PD, BUMD, dan Instansi Vertikal bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya.
- (4) Respon pengaduan disampaikan paling lama 1 (satu) kali 24 jam (dua puluh empat jam) dan penyelesaian pengaduan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan yang menjadi dasar pemberian pelayanan publik, infrastruktur, dan sarana prasarana.
- (5) Dikecualikan dari ketentuan respon sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah dalam hal terjadi gangguan *hardware* dan koneksi jaringan internet yang diakibatkan karena *force majeure* yang tidak dapat dihindarkan.

BAB VII

**TIM KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT**

Pasal 14

- (1) Untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat yang melibatkan beberapa OPD dan Instansi Vertikal 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 PD dan Instansi Vertikal dibentuk dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 15

- (1) TKPPM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 bertugas :
- a. mengkoordinasikan penanganan pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan oleh PD, BUMD, dan Instansi Vertikal;
 - b. merumuskan pemecahan masalah atau solusi atas pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan sendiri oleh PD, BUMD, dan Instansi Vertikal dan mengajukan kepada Bupati untuk dimintakan persetujuan/ keputusan;
 - c. melakukan pemantauan atas pemanfaatan teknologi informasi sebagai media informasi yang efektif oleh PD, BUMD, dan Instansi Vertikal dalam mendukung pelaksanaan tugas dan kinerja PD, BUMD, dan Instansi Vertikal;
 - d. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh PD, BUMD, dan Instansi Vertikal;
 - e. melakukan penilaian kinerja PD, BUMD, dan Instansi Vertikal dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
 - f. atas penanganan pengaduan masyarakat oleh PD, BUMD, dan Instansi Vertikal 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.

BAB VIII

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 16

- (1) TKPPM melaksanakan pemantauan atas pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat oleh pengelola pengaduan dan PD, BUMD, dan Instansi Vertikal melalui :
- a. media informasi yang tersedia;
 - b. laporan rutin penanganan pengaduan masyarakat;

- c. jika diperlukan dapat meninjau dan langsung ke PD, BUMD, dan Instansi Vertikal dan/atau meminta informasi langsung ke PD, BUMD, dan Instansi Vertikal.
- (2) Hasil pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai bahan masukan evaluasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan dalam bentuk rapat koordinasi yang dipimpin oleh Bupati yang dihadiri oleh seluruh PD, BUMD, dan Instansi Vertikal.

BAB IX

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 17

- (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 PD, BUMD, dan Instansi Vertikal sesuai kebutuhan.
- (4) Pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, dilaksanakan secara berkala bagi pengelola pengaduan dan PD, BUMD, dan Instansi Vertikal.
- (5) Pemberian pedoman teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e, berupa penyusunan petunjuk teknis pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat bagi pengelola pengaduan dan PD, BUMD, dan Instansi Vertikal sebagai penjabaran yang lebih rinci dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 18

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

BAB X

PEMBIAYAAN

Pasal 19

- (1) Segala biaya yang timbul akibat diundangkannya Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kudus.
- (2) Dikecualikan dari pembebanan biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah semua penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi Vertikal.

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati ini, maka dalam waktu 3 (tiga) bulan sejak Peraturan Bupati ini ditetapkan, pengelola pengaduan dan TKPPM harus sudah dibentuk dan melaksanakan tugas berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Telah diteliti atas kebenarannya :		
No.	Jabatan	Paraf
1.	SEKDA	
2.	ASISTEN SEKDA	
3.	KEPALA DINAS/BADA/D	
4.	KEPALA BAGIAN / KANTOR / BIDANG	
5.	BAG. HUKUM/LAINNYA	

Ditetapkan di Kudus
pada tanggal 3 Agustus 2020

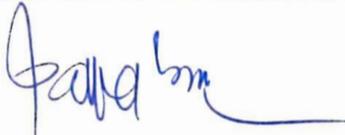
Plt. BUPATI KUDUS
WAKIL BUPATI,



HARTOPO

Diundangkan di Kudus
pada tanggal 4 Agustus 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUDUS,



SAM'ANI INTAKORIS

BERITA DAERAH KABUPATEN KUDUS TAHUN 2020 NOMOR 37.