



BUPATI KLATEN  
PROVINSI JAWA TENGAH  
PERATURAN BUPATI KLATEN  
NOMOR 50 TAHUN 2017  
TENTANG  
PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI KLATEN  
NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN  
DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN

BUPATI KLATEN,

- Menimbang : a. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten dan Peraturan Bupati Klaten Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Klaten terdapat pembentukan Perangkat Daerah baru yang mengakibatkan peralihan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat sehingga perlu melakukan Perubahan Atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- 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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
  11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
  12. 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);
  13. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
  15. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 138);
  16. Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah

Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 16);

17. Peraturan Bupati Klaten Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 32);

18. Peraturan Bupati Klaten Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 48);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI KLATEN NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN.

#### Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 16) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 diubah sehingga keseluruhan BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 berbunyi sebagai berikut:

#### “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. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
  5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Klaten.
  6. Kepala Perangkat Daerah adalah Kepala 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 suatu kebijakan penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan/atau pelayanan publik.
  9. Pengelola pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Pengelola adalah tim terpadu lintas Perangkat Daerah 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.
2. Ketentuan Bagian Ketiga Pasal 8 diubah sehingga keseluruhan Bagian Ketiga Pasal 8 berbunyi sebagai berikut:

“Bagian Ketiga

Pengelola

Pasal 8

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara efektif, efisien dan terintegrasi antara pengelolaan pengaduan di tingkat Kabupaten dan di seluruh Perangkat Daerah.

- (2) Pengelolaan pengaduan masyarakat di tingkat Kabupaten dilaksanakan melalui :
- a. Email PPID Kabupaten Klaten;
  - b. Akun twitter Pemerintah Kabupaten Klaten; dan
  - c. Email dan Akun twitter Bupati.
- (3) Selain melalui sarana/saluran informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengelolaan pengaduan masyarakat juga dapat dilakukan melalui sarana/saluran informasi lain dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan pelayanan.
- (4) Ketentuan mengenai susunan keanggotaan pengelola pengaduan masyarakat ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

## Pasal II

1. Dengan berlakunya Peraturan Bupati ini maka istilah Satuan Kerja Perangkat Daerah dibaca Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
2. Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Klaten  
pada tanggal

BUPATI KLATEN,  
Cap

ttd  
SRI MULYANI

Diundangkan di Klaten  
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLATEN,  
Cap

ttd  
JAKA SAWALDI

BERITA DAERAH KABUPATEN KLATEN TAHUN 2017 NOMOR 52