



BUPATI BATANG  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI BATANG  
NOMOR 52 TAHUN 2019

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI  
MEDIA LAPOR! BUPATI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BATANG,

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka menghadapi perkembangan teknologi informasi, dan untuk mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan publik, maka perlu pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara komprehensif dan terintegrasi melalui aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) kepada Bupati;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Media Lapori Bupati;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);
  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);
  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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);



5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2018 Nomor 4 );

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA LAPOR! BUPATI

#### BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Batang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Batang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Batang.



5. Perangkat Daerah adalah organisasi atau lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Bupati dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan di daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha milik Pemerintah Daerah.
7. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara pelayanan publik adalah Perangkat Daerah.
9. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam Perangkat Daerah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terstruktur.
11. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
12. Pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat.
13. Pengadu adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada Bupati melalui pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
15. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat yang selanjutnya disingkat SP4N-LAPOR! adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
16. Laporan! Bupati adalah layanan aspirasi pengaduan *online* rakyat yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Batang sebagai sarana untuk menerima pengaduan atas pelayanan publik yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.
17. Mekanisme penanganan pengaduan adalah tahapan-tahapan yang meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut dan pelaporan.
18. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku.
19. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan informasi mengenai keberadaan identitas terlapor, yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional.
20. Klarifikasi adalah proses tindak lanjut atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan pada proporsi yang sebenarnya pada terlapor.
21. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari Admin Kabupaten kepada Perangkat Daerah dan/atau terlapor untuk diproses.



22. Status selesai adalah apabila Perangkat Daerah dan/ atau yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Batang.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman pelaksanaan layanan aspirasi pengaduan *online* rakyat Batang.

### Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani pengaduan masyarakat;
- b. mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aspirasi melalui aplikasi Laporan! Bupati; dan
- c. mempermudah koordinasi penanganan pengelolaan pengaduan masyarakat.

## BAB III ASAS DAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

### Pasal 4

Asas-asas dalam penanganan adalah:

- a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat untuk melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap perkembangan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar Perangkat Daerah dan/atau BUMD yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektif dan efisien, yaitu penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara berkualitas, tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan;
- f. obyektifitas, yaitu penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. independen, yaitu bebas, netral atau tidak memihak;
- h. tidak diskriminatif, yaitu tidak membedakan manusia atas dasar jenis kelamin, suku, ras, bahasa, agama, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi dan lainnya;
- i. tidak memungut biaya.



## BAB IV RUANG LINGKUP

### Pasal 5

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini, terdiri dari:

- a. pengelolaan pengaduan;
- b. kelembagaan;
- c. tugas dan tanggung jawab;
- d. pelaporan, pemantauan dan evaluasi; dan
- e. pembiayaan.

## BAB V PENGELOLAAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara

#### Pasal 6

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan penyelenggara wajib:
  - a. menyosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Laporan! Bupati;
  - b. menerima, menanggapi, memroses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  - c. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
  - d. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
  - e. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan; dan
  - f. menginformasikan progres penyelesaian pengaduan secara proporsional.

### Bagian Kedua Sarana Pengaduan

#### Pasal 7

- (1) Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik;
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan dengan:
  - a. secara langsung;
  - b. tidak langsung; dan
  - c. aplikasi Laporan! Bupati.



- (3) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, penyelenggara wajib menyediakan formulir pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu, uraian keluhan atau aduan dan tempat, waktu penyampaian serta tanda tangan.
- (4) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, penyelenggara wajib menyediakan kotak pengaduan.
- (5) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, dapat diakses melalui portal [batangkab.go.id](http://batangkab.go.id).
- (6) Tata cara pengaduan melalui aplikasi *Lapor! Bupati* dapat dilakukan melalui SMS 1708, portal [batangkab.go.id](http://batangkab.go.id), *mobile Apps* dan *tweeter* #LAPOR1708.

### Bagian Ketiga Mekanisme Penanganan Pengaduan

#### Paragraf 1 Penyampaian Pengaduan

##### Pasal 8

- (1) Pelapor yang berhak menyampaikan pengaduan adalah individu atau kelompok masyarakat maupun badan hukum yang terganggu atas layanan Pemerintah Kabupaten Batang baik dalam bentuk lisan dan/atau tertulis;
- (2) Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui Aplikasi *Lapor! Bupati*, Perangkat Daerah dan/atau BUMD.

#### Paragraf 2 Tata Cara Pengaduan

##### Pasal 9

- (1) Mekanisme penerimaan pengaduan:
  - a. penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
  - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
  - c. disposisi pengaduan, yaitu meneruskan pengaduan kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD teradu;
  - d. pelaksanaan pemantauan pengaduan yang sudah didisposisi; dan
  - e. apabila pengaduan dapat diselesaikan di Admin Kabupaten tidak perlu didiposisi ke Perangkat Daerah dan/atau BUMD.
- (2) Mekanisme penerimaan pengaduan melalui disposisi Admin maupun langsung ke Perangkat Daerah dan/atau BUMD adalah sebagai berikut:
  - a. penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
  - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;



- c. penyelesaian pengaduan meliputi penyampaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, menjawab melalui aplikasi Laporan! Bupati, memberikan informasi kepada pelapor, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan; dan
  - d. melaporkan setiap penyelesaian pengaduan kepada Bupati melalui Laporan! Bupati.
- (3) Melaporkan hasil penanganan pengaduan.

Paragraf 3  
Syarat-syarat Pengaduan

Pasal 10

- (1) Pengaduan secara lisan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
- a. menyebutkan nama, alamat lengkap, nomor identitas dan nomor kontak yang dapat dihubungi; dan
  - b. uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi data pendukung.
- (2) Pengaduan secara tertulis dibagi menjadi 2 (dua):
- a. non elektronik; dan
  - b. elektronik.
- (3) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dilengkapi dengan persyaratan sebagai berikut:
- a. nama dan alamat lengkap yang dilengkapi dengan foto copy identitas dan nomor kontak yang dapat dihubungi; dan
  - b. uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi data pendukung.

Paragraf 4  
Waktu Penyampaian Pengaduan

Pasal 11

- a. Pengaduan pelaporan yang berbentuk lisan sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 ayat (1) dapat disampaikan pada hari kerja.
- b. Pengaduan pelaporan yang berbentuk lisan sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 ayat (2) dapat disampaikan pada hari kerja dan diluar hari kerja.

Bagian Keempat  
Pemeriksaan

Pasal 12

- (1) Perangkat Daerah dan/atau BUMD yang diadukan melakukan telaah mengenai aduan terkait.
- (2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak disposisi diterima Perangkat Daerah dan/atau BUMD.



- (3) Pengaduan yang telah ditelaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan klarifikasi kepada pelapor.
- (4) Pengaduan berkaitan dengan substansi aduan dapat dilakukan pemeriksaan lapangan.

#### Bagian Kelima Penyelesaian Pengaduan

##### Pasal 13

- (1) Penyelesaian pengaduan oleh Perangkat Daerah dan/ atau BUMD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pejabat Penghubung menyusun tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat.
- (3) Tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan lapangan.
- (4) Tanggapan atas laporan pengaduan dikirim kepada pelapor melalui sistem Laporan Bupati dan/atau surat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Pejabat Penghubung.
- (5) Pejabat Penghubung terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya.
- (6) Paling lama 10 hari (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan masuk Perangkat Daerah dan/atau BUMD teradu wajib memberikan informasi penyelesaian pengaduan.
- (7) Perangkat Daerah dan/ atau BUMD wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (8) Penyelesaian pengaduan dapat lebih dari 30 hari kerja apabila:
  - a. belum tersedianya anggaran; dan
  - b. diluar kewenangan Pemerintah Daerah.

#### Bagian Keenam Tindak Lanjut Penyelesaian

##### Pasal 14

Pelaksanaan tindak lanjut laporan pengaduan:

- a. perangkat Daerah dan/atau BUMD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya;
- b. perangkat Daerah dan/atau BUMD menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
- c. tanggapan atas laporan pengaduan dikirim kepada pelapor melalui sistem Laporan Bupati dan/atau surat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Perangkat Daerah dan/atau BUMD;
- d. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan dan pengaduan Perangkat Daerah dan/ atau BUMD dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah dan/ atau BUMD terkait lainnya; dan





- e. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah dan/ atau BUMD, maka Perangkat Daerah dan/ atau BUMD berkewajiban menginformasikannya ke Admin Kabupaten.

## BAB VI KELEMBAGAAN

### Bagian Kesatu Tim Pengelola

#### Pasal 15

- (1) Layanan aplikasi Laporan! Bupati sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf c dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Batang melalui Tim Pengelola Aplikasi Laporan! Bupati.
- (2) Tim Pengelola Aplikasi Laporan! Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

### Bagian Kedua Pelaksana

#### Pasal 16

- (1) Dalam pelaksanaan layanan aplikasi Laporan! Bupati ditugaskan pelaksana yang memiliki kompetensi dan ketrampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik yang terdiri dari:
  - a. Petugas Admin ditingkat Kabupaten;
  - b. Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah dan instansi terkait; dan
  - c. Petugas lain.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

## BAB VII TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

### Bagian Kesatu Petugas Admin di Tingkat Kabupaten

#### Pasal 17

Petugas Admin di tingkat Kabupaten mempunyai tugas:

- a. menerima aduan dari masyarakat melalui aplikasi Laporan! Bupati;
- b. memverifikasi aduan dengan cara klarifikasi ke pengadu bila dibutuhkan data lebih rinci lagi;
- c. meneruskan aduan ke Perangkat Daerah melalui Pejabat Penghubung;
- d. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR! di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- e. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
- f. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab; dan
- g. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala.



Bagian Kedua  
Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah

Pasal 18

Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah mempunyai tugas:

- a. menerima disposisi laporan dari Admin;
- b. memberikan respon terhadap laporan yang masuk, minimal respon awal; dan
- c. melaporkan aduan yang diterima dari Admin kepada Pimpinan Perangkat Daerah untuk segera ditindaklanjuti.

Bagian Ketiga  
Petugas Lain

Pasal 19

Petugas lain mempunyai tugas:

- a. menerima laporan dari saluran : sms, *website*, aplikasi *mobile*, *tweeter* dan jalur konvensional (tatap muka, telepon, surat, *fax*, email, dll);
- b. melakukan verifikasi lapangan atas aduan yang disampaikan masyarakat;
- c. melakukan analisis masalah penyebab pengaduan dan menyusun rencana tindak nyata perbaikan pelayanan;
- d. melakukan kajian sosiologis, politis, ekonomis dan yuridis terkait hasil evaluasi pelayanan, penilaian kinerja pelaksana pelayanan dan pengaduan masyarakat, dalam rangka penentuan kebijakan bidang peningkatan kualitas pelayanan publik;
- e. memfasilitasi dan memberikan metode yang tepat dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik kepada perangkat daerah dan unit kerja penyelenggara pelayanan publik;
- f. memberikan rekomendasi kepada Bupati selaku pembina pelayanan publik di daerah atas hasil kajian untuk pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
- g. melakukan pemantauan kinerja pelaksana pelayanan dan evaluasi hasil pelayanan.

BAB VIII  
PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 20

- (1) Pengelola menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan dan tanggapan pengadu.

Pasal 21

- (1) Penyelenggara melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala sekurang-kurangnya jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.



- (3) Progres penyelesaian pengaduan pelayanan publik secara proporsional diumumkan kepada publik.

## BAB IX PEMBIAYAAN

### Pasal 22

Biaya pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Batang.

## BAB X KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 23

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Batang Nomor 90 Tahun 2012 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang sebagaimana telah diubah beberap kali terakhir dengan Peraturan Bupati Batang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Batang Nomor 90 Tahun 2012 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2017 Nomor 3), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

### Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Batang.

Ditetapkan di Batang  
pada tanggal 15 Oktober 2019

BUPATI BATANG,

ttd

WIHAJI

Diundangkan di Batang  
pada tanggal 15 Oktober 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BATANG,

ttd

NASIKHIN

BERITA DAERAH KABUPATEN BATANG TAHUN 2019 NOMOR 52

Salinan sesuai dengan aslinya,  
KEPALA BAGIAN HUKUM

  
AGUS JAELANI MURSIDI, SH.,M.Hum 11  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19650803 199210 1 001