



BUPATI WONOSOBO  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI WONOSOBO  
NOMOR 36 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK  
DI KABUPATEN WONOSOBO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI WONOSOBO,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Wonosobo, perlu melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi;
  - b. bahwa untuk mengintegrasikan berbagai media pengaduan dalam menerima aduan masyarakat dan optimalisasi penggunaan media elektronik dalam pengaduan masyarakat perlu dilakukan pengelolaan aduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik;
  - c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Kabupaten Wonosobo;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
  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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016

- Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
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 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);
  6. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  8. 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);

9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintahan;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 10) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Wonosobo (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2019 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI KABUPATEN WONOSOBO.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Wonosobo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Wonosobo.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah di wilayah Kabupaten Wonosobo.
6. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

7. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur Negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
8. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan.
9. Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
10. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disebut LAPOR adalah sistem informasi berbasis web yang digunakan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang dikembangkan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
11. LaporGub! adalah sistem pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik di Jawa Tengah yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
12. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kabupaten Wonosobo yang selanjutnya disebut TPPM Kabupaten adalah Tim yang dibentuk pada tingkat Kabupaten untuk mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat di Daerah.
13. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Unit Kerja yang selanjutnya disebut TPPM Unit Kerja adalah Tim yang dibentuk secara internal pada setiap perangkat daerah dan Badan Usaha Milik Daerah untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
14. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.
15. Terlapor adalah Pemerintah Daerah dan BUMD yang terkait dengan pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor.
16. Media Komunikasi Elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan atau alat telepon meliputi perangkat keras dan perangkat lunak.

## BAB II RUANG LINGKUP DAN PRINSIP

### Pasal 2

Ruang lingkup Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui Media Komunikasi Elektronik yang disediakan secara resmi oleh Pemerintah Daerah dan dikelola terintegrasi melalui sistem informasi.

### Pasal 3

- (1) Media komunikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi :
  - a. media website melalui alamat laporbupati.wonosobokab.go.id;
  - b. media Instagram dengan nama akun Lapor Bupati Wonosobo;
  - c. media facebook dengan nama akun Lapor Bupati Wonosobo;
  - d. media twitter dengan nama akun LaporBupWSB;
  - e. media pesan singkat melalui SMS atau Whatsapp ke nomor 082327733373;
  - f. sistem LAPOR;
  - g. sistem LaporGub!
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 merupakan sistem informasi berbasis web yang mengintegrasikan Aduan yang masuk pada Media Komunikasi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan disebut sebagai Sistem Lapor Bupati Wonosobo.
- (3) Sistem Lapor Bupati Wonosobo sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelola oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan komunikasi dan informasi.

### Pasal 4

Prinsip Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi :

- a. obyektif, Aduan disampaikan oleh Pelapor secara jelas dan kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- b. koordinatif, penanganan Pengaduan Masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. tidak diskriminatif, penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, jender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- d. efektif dan efisien, penanganan Pengaduan Masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabel, proses penanganan Pengaduan Masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- f. transparan, hasil penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

BAB III  
HAK DAN KEWAJIBAN PELAPOR DAN TERLAPOR

Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Terlapor

Pasal 5

Terlapor memiliki hak :

- a. memberikan respon penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. melakukan koordinasi dan kerja sama penanganan pengaduan dengan pihak lain;
- c. memperoleh informasi dan data lengkap dalam rangka penanganan pengaduan;
- d. melaksanakan mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sesuai dengan kewenangan;
- e. menolak permintaan penanganan Pengaduan Masyarakat yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

Terlapor memiliki kewajiban :

- a. melaksanakan penanganan Pengaduan Masyarakat sesuai dengan ketentuan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- b. melindungi kerahasiaan identitas pelapor;
- c. bertanggung jawab atas materi penyelesaian penanganan Pengaduan Masyarakat;

Bagian Kedua  
Hak dan Kewajiban Pelapor

Pasal 7

Pelapor memiliki hak :

- a. menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik;
- b. menerima informasi perkembangan penanganan pengaduan;
- c. mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitasnya;
- d. mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan pelapor lainnya.

Pasal 8

Pelapor memiliki kewajiban:

- a. memanfaatkan Media Komunikasi Elektronik untuk menyampaikan pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. mematuhi dan memenuhi ketentuan mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- c. memberikan data dan informasi lebih detil jika diperlukan dalam rangka penanganan Pengaduan Masyarakat;
- d. bertanggung jawab atas materi pengaduan;

BAB IV  
MATERI PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 9

- (1) Materi Pengaduan Masyarakat meliputi pengaduan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan publik oleh aparatur pemerintah Daerah dan BUMD di wilayah Daerah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Materi Pengaduan Masyarakat dibedakan menurut klasifikasi:
  - a. infrastruktur, meliputi :
    1. jalan dan jembatan;
    2. bangunan dan gedung;
    3. sarana dan prasarana pengairan;
    4. bidang infrastruktur lainnya.
  - b. non infrastruktur, meliputi :
    1. pendidikan;
    2. kesehatan;
    3. kependudukan;
    4. kepegawaian;
    5. energi;
    6. pertanian;
    7. pembangunan daerah;
    8. keuangan dan aset;
    9. bencana;
    10. ekonomi dan industri;
    11. sosial masyarakat;
    12. lingkungan;
    13. pariwisata dan budaya;
    14. ketentraman dan ketertiban;
    15. tenaga kerja dan transmigrasi;
    16. perhubungan;
    17. bidang non infrastruktur lainnya.

BAB V  
TPPM

Pasal 10

Untuk efektivitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat yang terdiri atas :

- a. TPPM Kabupaten;
- b. TPPM Unit Kerja.

Pasal 11

- (1) TPPM Kabupaten dibentuk dengan Keputusan Bupati, dengan susunan keanggotaan sebagai berikut :
  - a. Pengarah;
  - b. Ketua;
  - c. Sekretaris;

- d. Koordinator;
  - e. Anggota.
- (2) Satu orang anggota dari TPPM Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditunjuk sebagai admin.
- (3) Tugas tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. mengoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi Pemerintah Daerah;
  - b. mengklasifikasikan dan meneruskan Pengaduan Masyarakat yang diterima kepada Perangkat Daerah/BUMD sesuai bidang masing-masing;
  - c. memantau tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang telah disampaikan kepada Perangkat Daerah/BUMD sesuai bidang masing-masing;
  - d. mengoordinasikan penanganan Pengaduan Masyarakat yang tidak dapat diselesaikan oleh Perangkat Daerah;
  - e. merumuskan pemecahan masalah atau solusi atas Pengaduan Masyarakat yang tidak dapat diselesaikan sendiri oleh Perangkat Daerah dan mengajukan kepada Bupati untuk dimintakan persetujuan/ keputusan;
  - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan penanganan Pengaduan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah;
  - g. melakukan penilaian kinerja Perangkat Daerah dalam penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
  - h. memberikan saran dan masukan kepada Bupati atas penanganan Pengaduan Masyarakat oleh Perangkat Daerah sebagai bahan evaluasi kebijakan.
- (4) Tugas Admin TPPM Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
- a. menerima pengaduan masyarakat melalui media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3;
  - b. memberikan respons awal kepada pelapor.
  - c. memverifikasi validnya aduan dan data pelapor;
  - d. menginput isi aduan ke aplikasi Laporan Bupati Wonosobo berdasarkan jenis klasifikasi aduan;
  - e. mengirim bukti register aduan ke Pelapor;
  - f. meneruskan pengaduan dan memberikan notifikasi kepada TPPM Unit Kerja;
  - g. mengirimkan respon akhir dan notifikasi kepada Pelapor bahwa aduan telah diselesaikan, setelah menerima laporan tindak lanjut dari TPPM Unit Kerja;
  - h. mengarsipkan dan membuat rekap aduan bulanan.

#### Pasal 12

- (1) TPPM Unit Kerja dibentuk dengan Keputusan pimpinan perangkat daerah atau Badan Usaha Milik Daerah masing-masing, dengan susunan keanggotaan sebagai berikut :
- a. Ketua;



- b. Sekretaris;
  - c. Anggota,
- (2) Satu orang anggota dari TPPM Unit Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditunjuk sebagai admin.
- (3) Tugas TPPM Unit Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. mengoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui TPPM Kabupaten;
  - b. mengoordinasikan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan pejabat di lingkungan masing-masing dan/atau jika diperlukan dengan pejabat pada perangkat daerah terkait.
- (4) Tugas Admin TPPM Unit Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
- a. memverifikasi aduan berdasarkan kewenangan unit kerja;
  - b. melaporkan kepada Admin TPPM Kabupaten apabila Aduan yang diterima bukan kewenangannya;
  - c. mengoordinasikan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan pejabat di lingkungan unit kerja;
  - d. mengisi form tindak lanjut di aplikasi Lapori Bupati Wonosobo dengan mengunggah bukti foto tindak lanjut;
  - e. mengubah status aduan dari “belum proses” menjadi “selesai” pada form tindak lanjut aduan;
  - f. mengarsipkan dan membuat rekap aduan bulanan untuk dilaporkan kepada Ketua TPPM Unit Kerja sebagai bahan evaluasi internal unit kerja.

## BAB VI MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

### Pasal 13

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terdiri dari :
- a. Mekanisme Respons Awal oleh TPPM Kabupaten, dengan ketentuan :
    - 1. Admin pengelola akun pada TPPM Kabupaten menerima pengaduan masyarakat melalui media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dan memberikan respons awal.
    - 2. Pengaduan masyarakat melalui media komunikasi Whatsapp ke nomor 082327733373 akan diberikan respons awal paling lama 2 (dua) jam sejak pengaduan masuk.
    - 3. Admin pengelola akun pada TPPM Kabupaten melakukan verifikasi dan klasifikasi aduan paling lama 1 (satu) jam sejak respons awal.
    - 4. Admin pengelola akun pada TPPM Kabupaten meneruskan pengaduan dan memberikan notifikasi kepada TPPM Unit Kerja melalui Admin pada TPPM Unit Kerja, paling lama 2 (dua) jam sejak proses verifikasi dan klasifikasi.
  - b. Mekanisme Penanganan oleh TPPM Unit Kerja, dengan ketentuan :

1. Admin pada TPPM Unit Kerja memverifikasi aduan berdasarkan kewenangan unit kerja paling lama 2 (dua) jam setelah notifikasi dari Admin pengelola akun pada TPPM Kabupaten diterima;
  2. Masing-masing pengelola admin pada TPPM Unit Kerja memberikan respons awal dan meneruskan pengaduan kepada TPPM Unit Kerja di lingkungan masing-masing, paling lama 1 (satu) kali 24 jam setelah notifikasi dari Admin pengelola akun pada TPPM Kabupaten diterima;
  3. TPPM Unit Kerja wajib menindaklanjuti aduan dengan penyelesaian masalah paling lama 5 (lima) kali 24 jam, antara lain dengan penanganan berupa :
    - a. perbaikan manajemen layanan yang diadukan, untuk Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan;
    - b. pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparatur pemerintah, untuk Pengaduan Berkadar Pengawasan;
    - c. pemenuhan hak pelapor.
  4. Dalam hal aduan memerlukan penyelesaian jangka panjang, TPPM Unit Kerja dapat memberikan penjelasan tentang informasi rencana penyelesaian masalah.
  5. TPPM Unit Kerja merumuskan tanggapan bentuk penyelesaian atas pengaduan masyarakat dan menyerahkan kepada pengelola Admin pada TPPM Unit Kerja.
  6. Admin pada TPPM Unit Kerja mengirimkan rumusan tanggapan atas pengaduan masyarakat pada sistem, paling lama 1 (satu) kali 24 jam sejak proses tindak lanjut selesai.
- c. Mekanisme Respons Akhir oleh TPPM Kabupaten, dengan ketentuan :
- Admin pengelola akun pada TPPM kabupaten mengirimkan respon akhir dan notifikasi kepada Pelapor bahwa aduan telah diselesaikan.
- (2) Bagan mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB VII PELAPORAN

### Pasal 14

- (1) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) membuat rekapitulasi dan catatan penanganan atas semua Aduan yang masuk di Sistem Laport Bupati Wonosobo sebagai bahan laporan.
- (2) Rekapitulasi dan catatan atas Aduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. jumlah Aduan yang masuk ;
  - b. kategori Aduan yang masuk;
  - c. jumlah Aduan yang terselesaikan;

- d. jumlah Aduan yang belum terselesaikan; dan
  - e. catatan/permasalahan.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara rutin setiap bulan kepada Bupati.
  - (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 VIII PEMANTAUAN DAN EVALUASI

### Pasal 15

- (1) Setiap pimpinan Perangkat Daerah/ BUMD melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang diterima.
- (2) Setiap pimpinan Perangkat Daerah/ BUMD melakukan evaluasi atas penanganan Pengaduan Masyarakat sesuai bidang masing-masing.
- (3) TPPM Kabupaten melaksanakan pemantauan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat oleh TPPM Unit Kerja melalui :
  - a. media informasi yang tersedia;
  - b. laporan rutin penanganan Pengaduan Masyarakat;
  - c. jika diperlukan dapat meninjau langsung ke TPPM Unit Kerja dan/atau meminta informasi langsung ke pimpinan Perangkat Daerah/ BUMD.
- (4) Hasil pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), sebagai bahan masukan evaluasi kebijakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- (5) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan dalam bentuk rapat koordinasi yang dipimpin oleh Bupati yang dihadiri oleh seluruh pimpinan Perangkat Daerah dan pimpinan BUMD.

## BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Pasal 16

- (1) Bupati melalui Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat 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 Perangkat Daerah sesuai kebutuhan.

- (4) Pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, dilaksanakan secara berkala bagi pengelola pengaduan dan Perangkat Daerah.

#### Pasal 17

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

### BAB X PEMBIAYAAN

#### Pasal 18

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

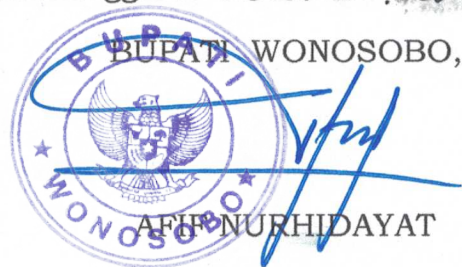
### BAB XI KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wonosobo  
pada tanggal **18 November 2021**



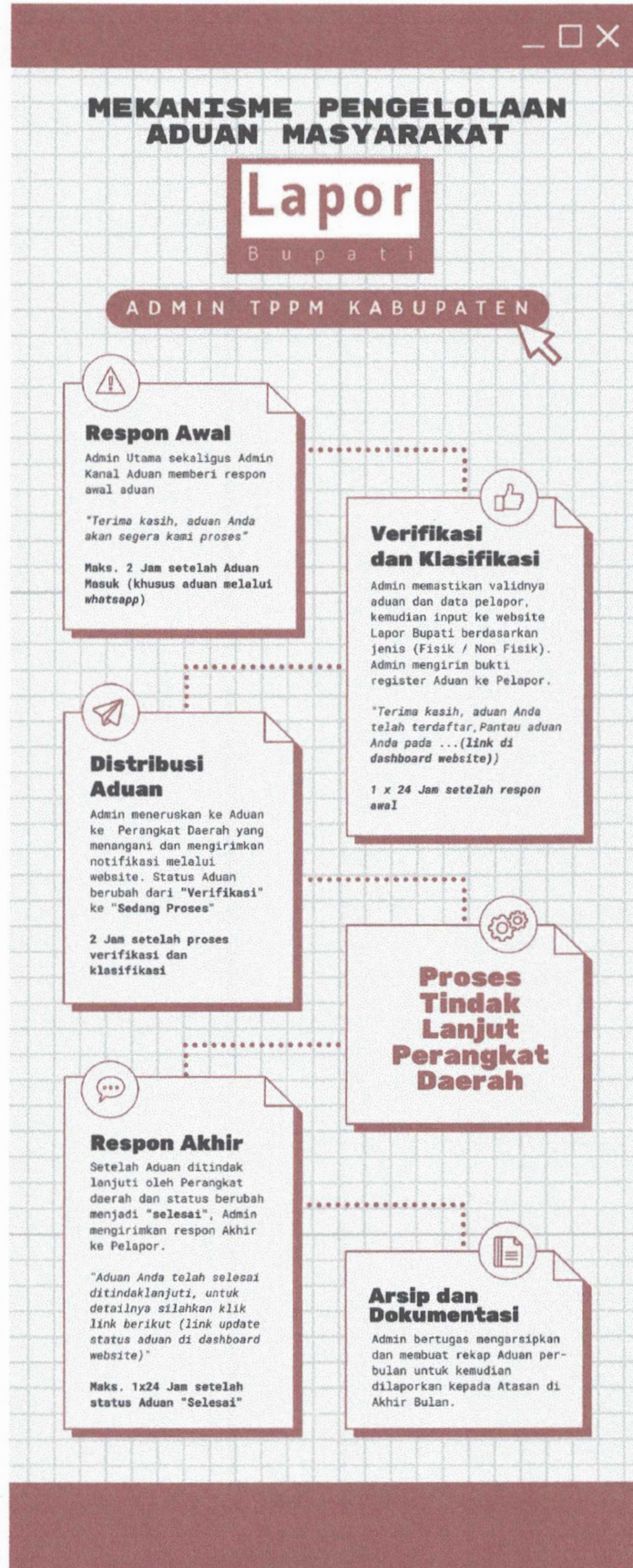
Diundangkan di Wonosobo  
pada tanggal **19 November 2021**



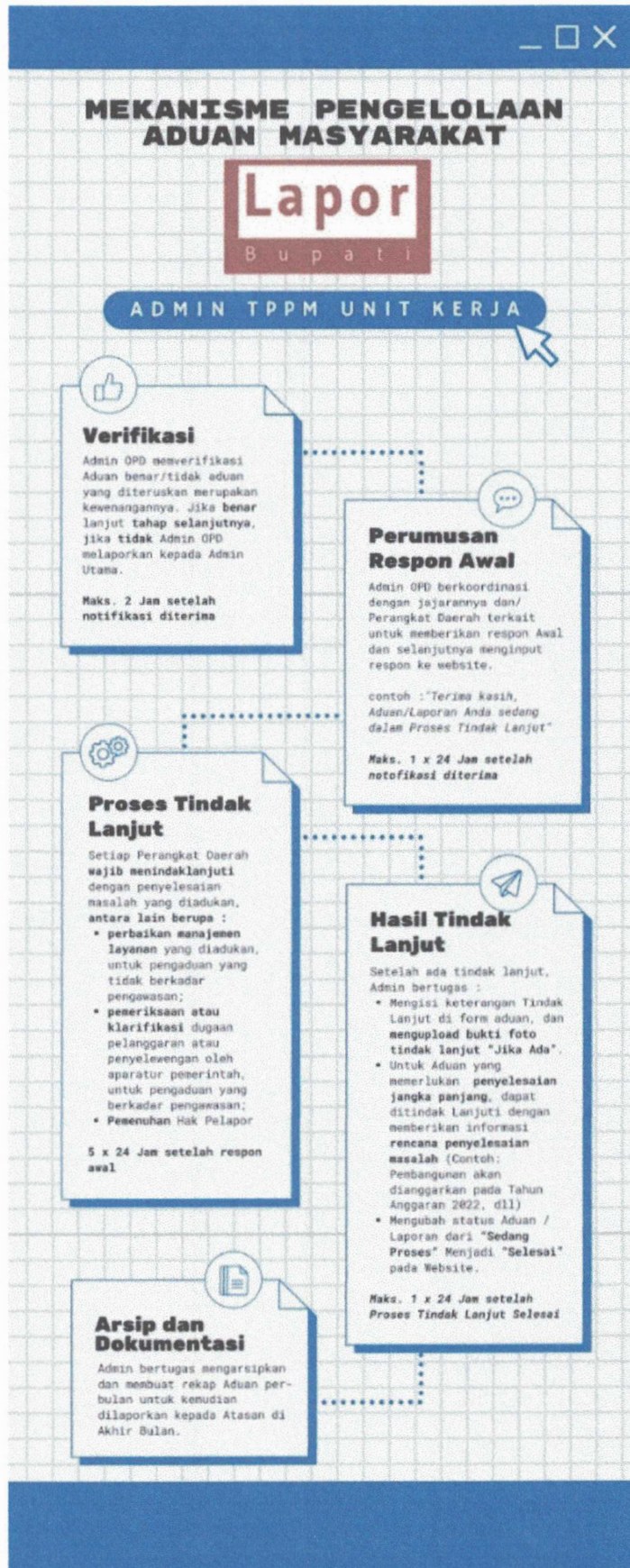
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN WONOSOBO,  
**ONE ANDANG WARDOYO**  
BERITA DAERAH KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 2021 NOMOR **36**

BAGAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT OLEH TPPM KABUPATEN



B. MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT OLEH TPPM UNIT KERJA



BUPATI WONOSOBO,

AFIF NURHIDAYAT