



GUBERNUR JAWA TENGAH

PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH NOMOR XX TAHUN 2025

TENTANG

**SMART RESPONSE JATENG NGLAKONI CALL CENTER (PENYELENGGARAAN
PENGADUAN MASYARAKAT, DAN PUSAT BANTUAN PROVINSI JAWA TENGAH)**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA TENGAH,

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Jawa Tengah, perlu melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi;
 - bahwa untuk mengintegrasikan berbagai media pengaduan dalam menerima aduan masyarakat dan optimalisasi penggunaan media pengaduan masyarakat perlu dilakukan pengelolaan aduan masyarakat melalui media komunikasi Elektronik;
 - berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang **Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat, dan Pusat Bantuan Provinsi Jawa Tengah**;

Commented [1]: Berdasar program prioritas Gub

Commented [2]: terkait ttg
1. Pengaduan Layanan
2. Kedaruratan
(informasi publik >> PPIID)

Mengingat :

1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (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 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. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
11. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintahan;

Commented [3]: sudah diganti UNDANG.UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2023 TENTANG PROVINSI JAWA TENGAH

12. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat;
14. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG
PENYELENGGARAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DAN PUSAT BANTUAN PROVINSI JAWA TENGAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Jawa Tengah.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Tengah.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah.
5. Dinas adalah Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.
7. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas, dan Badan.
8. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMN adalah Badan Usaha Milik Negara di wilayah Jawa Tengah.
9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah di wilayah Jawa Tengah.
10. 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.

11. 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.
12. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan.
13. 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.
14. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah yang selanjutnya disebut TPPM Provinsi adalah Tim yang dibentuk pada tingkat Provinsi untuk mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat di Jawa Tengah.
15. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Unit yang selanjutnya disebut TPPM Unit adalah Tim yang dibentuk secara internal pada setiap organisasi perangkat daerah, Kabupaten/Kota, Instansi Vertikal, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
16. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.
17. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
18. Media komunikasi elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan atau alat telepon meliputi *hardware* dan *software* (aplikasi).
19. Layanan Pusat Panggilan Informasi (*Call Center*) adalah jenis layanan dalam Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang menyediakan layanan pusat panggilan telepon untuk pencarian informasi guna kepentingan Pelanggan Layanan Pusat Panggilan Informasi (*Call Center*).
20. Pusat Informasi dan Pengaduan Masyarakat (PIPM) adalah unit layanan terpadu yang menyediakan informasi publik, menerima pengaduan masyarakat, dan memberikan bantuan kedaruratan.
21. ~~Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.~~
22. Pengaduan Masyarakat adalah laporan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai penyimpangan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan publik.

23. Bantuan Kedaruratan adalah layanan yang diberikan dalam situasi darurat untuk memberikan pertolongan pertama atau tindakan segera yang mengancam keselamatan jiwa, harta, atau lingkungan hidup, serta situasi bencana atau kecelakaan.
24. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Bantuan Kedaruratan yang selanjutnya disebut Layanan (Tanggap Jateng) adalah

Pasal 2

Maksud dan Tujuan

(1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman dan landasan hukum bagi aparaturnya pemerintah di wilayah Provinsi Jawa Tengah dalam menyelenggarakan dan mengelola Layanan Pengaduan Masyarakat dan Pusat Bantuan Provinsi Jawa Tengah secara terintegrasi, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan publik yang cepat, tepat, dan akuntabel, serta meningkatkan koordinasi antar instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan dan permintaan informasi dari masyarakat.

(2) Tujuan penyelenggaraan Layanan Tanggap Jateng adalah:

- a. menyediakan kanal pengaduan yang terintegrasi, responsif, dan dapat ditindaklanjuti oleh perangkat daerah;
- b. menyelenggarakan layanan bantuan masyarakat secara siaga 24/7, khususnya pada kondisi darurat dan kebutuhan mendesak;
- c. memperkuat keterbukaan informasi dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah;
- d. meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah melalui sistem layanan yang terdigitalisasi dan berbasis data; dan
- e. mewujudkan tata kelola layanan informasi, pengaduan dan bantuan masyarakat yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Pasal 3

~~Sasaran pengelolaan pengaduan masyarakat adalah :~~

- a. ~~terselesainya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;~~
- b. ~~terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;~~
- c. ~~terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan~~
- d. ~~menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.~~

Commented [4]: Sasaran berbeda dengan tujuan (di atas) ya? Jika sama mungkin bisa dituliskan di Pasal 2 dibuat poin2 atau dihilangkan untuk meringkas Pergub

BAB II RUANG LINGKUP DAN PRINSIP

Pasal 4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Penyelenggaraan LAYANAN PUSAT INFORMASI, PENGADUAN MASYARAKAT, DAN PUSAT BANTUAN PROVINSI JAWA TENGAH terdiri atas :

- a. Pelaksana;
- b. jenis layanan;
- c. tata kelola penyelenggaraan layanan;
- d. pembagian tugas dan tanggung jawab;
- e. pembiayaan;
- f. monitoring dan evaluasi; dan
- g. pembinaan dan pengawasan.

Commented [5]: Ref : pergub DKI ttg layanan 112

Pasal 5

Commented [6]: Substansi ini bisa masuk di bab/pasal yg mengatur tata kelola penyelenggaraan layanan

Media komunikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi :

a. media berbasis *online*, terdiri dari:

1. Media LapoGub! melalui website laporgub.jatengprov.go.id;
2. Media LapoGub! melalui aplikasi ponsel berbasis *android*;
3. Media Instagram dengan nama akun Pemprov Jawa Tengah (@provjateng);
4. Media Twitter dengan nama akun @provjateng #kemalajateng #jatenggayeng;

Commented [7]: Kemala Jateng sudah tidak ada

Commented [8R7]: IG prov jateng sudah tidak aktif,

Commented [9R7]: SP4N Lapo jangan lupa di cantumkan

b. media berbasis non-internet, terdiri dari :

1. Media SMS Lapo-Gub melalui pesan singkat telepon nomor 08112920200;
2. *Call Center* melalui nomor (024) 8441256.

Pasal 6

Prinsip dalam pengelolaan pengaduan masyarakat terdiri dari :

- a. obyektif, kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;

- b. **Transparansi**, yaitu layanan dilaksanakan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat, hasil penanganan dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya;
- c. **Akuntabilitas**, yaitu setiap tahapan layanan dan tindak lanjutnya dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- d. **Responsivitas**, yaitu layanan dikelola secara cepat dan tepat dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat;
- e. **Integrasi**, yaitu layanan diselenggarakan secara terkoordinasi antar-perangkat daerah dan terhubung dalam satu sistem berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- f. **Partisipasi**, yaitu mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam penyampaian informasi, pengaduan, dan permintaan bantuan;
- g. **Kesetaraan**, yaitu layanan diberikan tanpa diskriminasi dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan suku, agama, ras, etnis, gender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- h. **Keberlanjutan**, yaitu layanan diselenggarakan secara konsisten dan berkelanjutan untuk menjamin pelayanan publik yang prima; dan
- i. **Pelindungan Data Pribadi**, yaitu layanan menjamin kerahasiaan, integritas, dan keamanan data pribadi yang dikelola sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

Tata Kelola Penyelenggaraan Layanan

Pasal ... Jenis Layanan

Jenis layanan (Tanggap Jateng) sebagaimana dimaksud dalam Pasal ... meliputi :

- b. Layanan Pengaduan Masyarakat; dan
- c. Layanan Bantuan Kedaruratan.

Pasal .. Pelaksana

(1) Layanan (Tanggap Jateng) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh Dinas.

(2) Layanan (Tanggap Jateng) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (call center) yang diselenggarakan oleh :

- a. OPD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;
- b. Pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah
- c. Instansi vertikal yang ada di Jawa Tengah
- d. BUMN region Jawa Tengah;
- e. BUMD Provinsi Jawa Tengah;

Commented [10]: Jika deskripsi sudah ada di Ketentuan Umum maka tidak perlu ada penjelasan disini. referensi dari UU Pelayanan Publik : penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan. >> bisa dimasukkan di lampiran, melengkapi informasi setiap layanan

f. Instansi terkait lainnya.

(3) Dalam pelaksanaan Layanan (Tanggap Jateng) ditugaskan pelaksana yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik yang terdiri dari :

- a. Petugas (call center) Layanan (Tanggap Jateng);
- b. Admin Pengaduan Masyarakat Jawa Tengah atau *Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (TPPM)*; dan
- c. Petugas operator/admin (call center) pada OPD dan instansi terkait di Jawa Tengah.

2) Kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengetahuan dibidang :

- a. Komunikasi;
- b. Teknologi dan informasi;
- c. Pelayanan publik;
- d. Kegawatdaruratan; dan
- e. Kebencanaan.

(3) Untuk memenuhi kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan seleksi dan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal ...

Tugas dan Tanggungjawab

Bagian Kesatu

Petugas Layanan

Pasal 10

(1) Petugas Layanan *Call Center*, terdiri dari :

- a. *Call Talker / Back Office / Operator*; dan
- b. *Supervisor*.

(2) Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :

- a. menerima panggilan suara dan/atau pesan tertulis dari masyarakat melalui kanal komunikasi yang tersedia;
- b. memvalidasi, mencatat dan menganalisa informasi yang diterima;
- c. menentukan upaya penanganan permohonan yang dibutuhkan (memberikan informasi secara langsung, meneruskan aduan ke TPPM Unit, meneruskan panggilan ke Call Center Kegawatdaruratan terkait);
- d. memantau tindak lanjut penanganan permohonan;

Commented [11]: Referensi dari Pergub DKI > menjelaskan peran dari OPD terkait, seperti BKD menyediakan SDM, BPSDMD memberikan peningkatan kompetensi petugas, dll

Commented [12]: Ref : perwal Smg ttg Penyelenggaraan Layanan 112

Commented [13]: Tugas/Role ini kurang ada penjelasannya. Perlu dijelaskan disini atau di Ketentuan Umum

Commented [14]: perlu tidak ya?

- e. memberikan informasi penyelesaian penanganan permohonan kepada masyarakat; dan
- f. membuat laporan penyelenggaraan Call Center secara berkala (harian, mingguan, bulanan, tahunan ?).

Bagian Kedua

Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan Instansi terkait

Pasal 11

(1) Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b, terdiri dari:

- a. Dispatcher, dan
- b. Responder.

(2) Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :

- a. menerima aduan kegawatdaruratan dari petugas layanan 112;
 - b. menganalisa informasi yang diterima;
 - c. menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada Tim Lapangan;
 - d. memantau tindak lanjut Tim Lapangan;
 - e. menyampaikan hasil tindak lanjut ke petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- I. menutup Laporan melalui aplikasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

Pasal ...

- (1) OPD, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya yang menerima terusan telepon (dispatch) dari Layanan (Tanggap Jateng) menyiapkan tenaga operator yang bertugas/tersedia 24 (dua puluh empat) jam.
- (2) Jumlah tenaga operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan line telepon instansi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Gubernur ini.
- (3) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan (Tanggap Jateng), OPD, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya mempersiapkan sarana dan prasarana call center masing-masing.

Commented [15]: Ref : Pergub DKI pasal 12

MATERI PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 7

- (1) Materi pengaduan masyarakat meliputi pengaduan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan publik oleh aparatur atau lembaga pemerintah baik Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota maupun instansi vertikal Pemerintah 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;
 - 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. Forkominda;
 15. Kabupaten Kota;
 16. SABERPUNGLI;
 17. LAPOR SP4N;

BAB IV

TPPM

Pasal 8

- Untuk efektivitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat dibentuk Tim Pengelola yang terdiri atas :
- a. TPPM Provinsi ;
 - b. TPPM Unit.

Pasal 9

- (1) TPPM Provinsi dibentuk dengan Keputusan Gubernur.
- (2) Tugas TPPM Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;
 - b. mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat OPD/Kabupaten/Kota/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD sesuai bidang masing-masing ;
 - c. memantau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat OPD/Kabupaten/Kota/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD.

Pasal 10

- (1) TPPM Unit dibentuk dengan Keputusan pimpinan organisasi perangkat daerah, Kabupaten/Kota, Instansi Vertikal, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah masing-masing.
- (2) Tugas TPPM Unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui TPPM Provinsi;
 - b. mengkoordinasikan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan pejabat di lingkungan masing-masing.

BAB V

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT

Pasal 11

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut :

1. Admin pengelola akun pada TPPM Provinsi menerima pengaduan masyarakat melalui media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.
2. Admin pengelola akun pada TPPM Provinsi meneruskan pengaduan kepada TPPM Unit untuk masing-masing media komunikasi melalui Admin pada TPPM Unit, paling lama 2 (dua) jam sejak pengaduan masuk.
3. Masing-masing pengelola admin pada TPPM Unit meneruskan pengaduan kepada TPPM Unit di lingkungan masing-masing, paling lama 4 (empat) jam sejak pengaduan masuk.
4. TPPM Unit merumuskan tanggapan atas pengaduan masyarakat dan menyerahkan kepada pengelola Admin pada TPPM Unit.

5. Pengelola Admin pada TPPM Unit mengirimkan rumusan tanggapan atas pengaduan masyarakat kepada pengelola akun pada TPPM Provinsi, paling lama 4 (empat) jam sejak pengaduan masuk ke TPPM Unit.
6. Pengelola akun pada TPPM Provinsi mengirimkan atau mengunggah tanggapan atas pengaduan masyarakat ke media komunikasi yang ditentukan, paling lama 12 (dua belas) jam sejak pengaduan masuk.

Pasal 12

- (1) Selain tanggapan sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 atas pengaduan masyarakat, setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota wajib menindaklanjuti dengan penyelesaian masalah yang diadakan, antara lain berupa :
 - a. perbaikan manajemen layanan yang diadakan, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
 - b. pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparatur pemerintah, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
 - c. pemenuhan hak pelapor.
- (2) Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam standar operasional pelaksanaan (SOP) dan peraturan perundangundangan.

Pasal 13

Ketentuan teknis pengelolaan pengaduan masyarakat diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Dinas.

BAB V

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 14

- (1) Setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima.
- (2) Setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota melakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing.
- (3) Setiap pimpinan OPD/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati/Walikota menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Gubernur melalui Ketua TPPM Provinsi.

- (4) Penyelesaian pengaduan masyarakat tentang masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu sesuai keperluan.

BAB VI PEMBIAYAAN

Pasal 16

- (1) Anggaran belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan Layanan (Tanggap Jateng) dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan/atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat;
- (2) Pengelolaan anggaran belanja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang keuangan negara/daerah
- (3) Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Commented [16]: Ref : Pergub DKI Pasal 16

BAB VIII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 17

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Instansi Vertikal/ BUMN/BUMD dan Bupati/Walikota yang sudah berjalan tetap berjalan sesuai dengan ketentuan dan mekanisme yang berlaku.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Ditetapkan
di Semarang pada tanggal 6
Februari 2018
GUBERNUR JAWA TENGAH,

ttd

AHMAD LUTHFI

14

Diundangkan
di Semarang pada tanggal 6
Februari 2018

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
JAWA TENGAH,

ttd

SUMARNO

NOMOR 13
BERITA DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2018