



**BUPATI DEMAK  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**KEPUTUSAN BUPATI DEMAK  
NOMOR 555 / 130 TAHUN 2025**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK**

**BUPATI DEMAK,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka penanganan pengaduan pelayanan publik Kabupaten Demak yang cepat, tuntas, terkoordinasi dan sinergi dengan pembangunan, maka perlu membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Demak;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah perlu menindaklanjuti Pengelolaan Penanganan Pengaduan sesuai kewenangannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak;
- 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 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;



4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 27/PER/M.KOMINFO/9/2006 tentang Pengamanan Pemanfaatan Jaringan Telekomunikasi Berbasis Protokol Internet;
14. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 22/PER/M.KOMINFO/12/2010 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal di Bidang Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Dan Kota;



15. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak;
16. Peraturan Bupati Demak Nomor 74 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Demak;

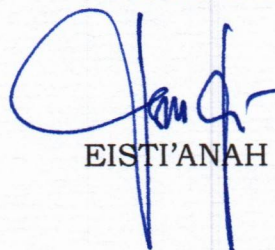
MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan, bertanggungjawab dan melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Bupati.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Demak.
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Demak  
pada tanggal 8 Mei 2025

BUPATI DEMAK,

  
EISTI'ANAH



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN BUPATI DEMAK  
NOMOR 555 / 130 TAHUN 2025  
TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK

SUSUNAN KEANGGOTAAN DAN URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN DEMAK

A. SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1.	PEMBINA	1. BUPATI DEMAK 2. WAKIL BUPATI DEMAK
2.	PENGARAH	SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN DEMAK
3.	PENANGGUNGJAWAB	1. ASISTEN PEMERINTAHAN DAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN DEMAK 2. ASISTEN PEREKONOMIAN DAN PEMBANGUNAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN DEMAK 3. ASISTEN ADMINISTRASI UMUM SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN DEMAK 4. SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN DEMAK 5. INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN DEMAK 6. KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN DEMAK 7. KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN DEMAK 8. KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN DEMAK 9. KEPALA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN DEMAK 10. KEPALA DINAS KESEHATAN DAERAH KABUPATEN DEMAK 11. KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN DEMAK 12. KEPALA DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN DEMAK



NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
		13.KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN DEMAK
		14.KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN DEMAK
		15.KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN DEMAK
		16.KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DEMAK
		17.KEPALA DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN DEMAK
		18.KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN DEMAK
		19.KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN DEMAK
		20.KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN DEMAK
		21.KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN DEMAK
		22.KEPALA DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN DEMAK
		23.KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN DEMAK
		24.KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK
		25.KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DEMAK
		26.KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN DEMAK
		27.KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN DEMAK
		28.KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN DEMAK
		29.KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN DEMAK
		30.CAMAT DEMAK
		31.CAMAT BONANG
		32.CAMAT WEDUNG
		33.CAMAT MIJEN
		34.CAMAT GAJAH
		35.CAMAT KARANGANYAR
		36.CAMAT WONOSALAM
		37.CAMAT KARANGTENGAH



NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
		38. CAMAT GUNTUR
		39. CAMAT KARANGAWEN
		40. CAMAT SAYUNG
		41. CAMAT KEBONAGUNG
		42. CAMAT DEMPET
		43. CAMAT MRANGGEN
4.	PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN DEMAK
5.	PEJABAT PENGHUBUNG	1. KEPALA BAGIAN PEMERINTAHAN SETDA KABUPATEN DEMAK
		2. KEPALA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SETDA KABUPATEN DEMAK
		3. KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA KABUPATEN DEMAK
		4. KEPALA BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM SETDA KABUPATEN DEMAK
		5. KEPALA BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SETDA KABUPATEN DEMAK
		6. KEPALA BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA SETDA KABUPATEN DEMAK
		7. KEPALA BAGIAN UMUM SETDA KABUPATEN DEMAK
		8. KEPALA BAGIAN ORGANISASI SETDA KABUPATEN DEMAK
		9. KEPALA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SETDA KABUPATEN DEMAK
		10. SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN DEMAK
		11. SEKRETARIS INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN DEMAK
		12. SEKRETARIS BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN DEMAK
		13. SEKRETARIS BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN DEMAK
		14. SEKRETARIS BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN DEMAK
		15. SEKRETARIS BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN DEMAK
		16. SEKRETARIS DINAS KESEHATAN DAERAH KABUPATEN DEMAK



NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
		17. SEKRETARIS DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN DEMAK
		18. SEKRETARIS DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA KABUPATEN DEMAK
		19. SEKRETARIS DINAS PARIWISATA KABUPATEN DEMAK
		20. SEKRETARIS DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN DEMAK
		21. SEKRETARIS DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN DEMAK
		22. SEKRETARIS DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DEMAK
		23. SEKRETARIS DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN DEMAK
		24. SEKRETARIS DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN DEMAK
		25. SEKRETARIS DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN DEMAK
		26. SEKRETARIS DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN DEMAK
		27. SEKRETARIS DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN DEMAK
		28. SEKRETARIS DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN DEMAK
		29. SEKRETARIS DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN DEMAK
		30. SEKRETARIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK
		31. SEKRETARIS DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DEMAK
		32. SEKRETARIS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN DEMAK
		33. SEKRETARIS DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN DEMAK
		34. SEKRETARIS BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN DEMAK
		35. SEKRETARIS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN DEMAK
		36. SEKRETARIS KECAMATAN DEMAK
		37. SEKRETARIS KECAMATAN BONANG



NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
		38. SEKRETARIS KECAMATAN WEDUNG
		39. SEKRETARIS KECAMATAN MIJEN
		40. SEKRETARIS KECAMATAN GAJAH
		41. SEKRETARIS KECAMATAN KARANGANYAR
		42. SEKRETARIS KECAMATAN WONOSALAM
		43. SEKRETARIS KECAMATAN KARANGTENGAH
		44. SEKRETARIS KECAMATAN GUNTUR
		45. SEKRETARIS KECAMATAN KARANGAWEN
		46. SEKRETARIS KECAMATAN SAYUNG
		47. SEKRETARIS KECAMATAN KEBONAGUNG
		48. SEKRETARIS KECAMATAN DEMPET
		49. SEKRETARIS KECAMATAN MRANGGEN
6	PEJABAT PELAKSANA	1. JABATAN FUNGSIONAL PADA BAGIAN PEMERINTAHAN SETDA KABUPATEN DEMAK
		2. JABATAN FUNGSIONAL PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SETDA KABUPATEN DEMAK
		3. JABATAN FUNGSIONAL PADA BAGIAN HUKUM SETDA KABUPATEN DEMAK
		4. JABATAN FUNGSIONAL PADA BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM SETDA KABUPATEN DEMAK
		5. JABATAN FUNGSIONAL PADA BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SETDA KABUPATEN DEMAK
		6. JABATAN FUNGSIONAL PADA BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA SETDA KABUPATEN DEMAK
		7. JABATAN FUNGSIONAL PADA BAGIAN UMUM SETDA KABUPATEN DEMAK
		8. JABATAN FUNGSIONAL PADA BAGIAN ORGANISASI SETDA KABUPATEN DEMAK
		9. JABATAN FUNGSIONAL PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SETDA KABUPATEN DEMAK
		10. JABATAN FUNGSIONAL PADA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN DEMAK
		11. JABATAN FUNGSIONAL PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN DEMAK
		12. JABATAN FUNGSIONAL PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN DEMAK



NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
		13. JABATAN FUNGSIONAL PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN DEMAK
		14. JABATAN FUNGSIONAL PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN DEMAK
		15. JABATAN FUNGSIONAL PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN DEMAK
		16. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS KESEHATAN DAERAH KABUPATEN DEMAK
		17. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN DEMAK
		18. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN DEMAK
		19. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS PARIWISATA KABUPATEN DEMAK
		20. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN DEMAK
		21. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN DEMAK
		22. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DEMAK
		23. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN DEMAK
		24. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN DEMAK
		25. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN DEMAK
		26. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN DEMAK
		27. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN DEMAK



NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
		28. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN DEMAK
		29. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN DEMAK
		30. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN DEMAK
		31. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DEMAK
		32. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN DEMAK
		33. JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN DEMAK
		34. JABATAN FUNGSIONAL PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN DEMAK
		35. JABATAN FUNGSIONAL PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN DEMAK

B.URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK

1. Pembina
  - a. Melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan dilingkungan pemerintah Kabupaten Demak;
  - b. Menetapkan sekretaris daerah sebagai pengarah Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak;
  - c. Pimpinan Perangkat penanggungjawab Daerah Pengelolaan sebagai Pengaduan lingkungan Perangkat Daerah masing-masing;
  - d. Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - e. Sekretaris Perangkat Daerah dan kepala biro/bagian organisasi pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Penghubung;
  - f. Kepala Bidang/Bagian/Inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan pada Perangkat Daerah dan Kepala Biro/Bagian pada Sekretariat Daerah sebagai Pejabat Pelaksana.
2. Pengarah
  - a. Memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;

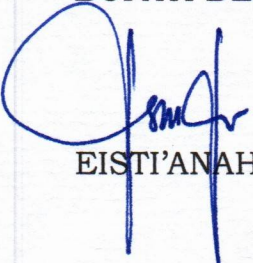


- b. Membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
3. Penanggungjawab
- a. Penanggungjawab bertanggungjawab kepada pengarah;
  - b. Memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah;
  - c. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan
- a. Mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. Menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
  - c. Menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - d. Mendistribusikan Pengaduan Penghubung yang berwenang;
  - e. Melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - f. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
  - g. Menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - h. Melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.
5. Pejabat Penghubung
- a. Pejabat Penghubung bertanggungjawab kepada penanggungjawab;
  - b. Berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
  - c. Menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
  - d. Meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
  - e. Memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
  - f. Menyusun frequently asked question substansi Pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
  - g. Menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan frequently asked question;
  - h. Memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
  - i. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.
6. Pejabat Pelaksana
- a. Pejabat Pelaksana bertanggungjawab kepada penanggungjawab;
  - b. Menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;



- c. Memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
- d. Memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai;
- e. Memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

BUPATI DEMAK,



EISTI'ANAH