



**BERITA DAERAH
KABUPATEN TANAH DATAR
TAHUN 2013**

NOMOR 7

SERI E

PERATURAN BUPATI TANAH DATAR
NOMOR 12 TAHUN 2013

TENTANG

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN
PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN TANAH DATAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANAH DATAR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar dilaksanakan sarana pengaduan layanan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a perlu ditetapkan Mekanisme Penanganan Pengaduan Layanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.
- c. bahwa untuk memenuhi maksud huruf a, perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati Tanah Datar.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-Undang.....

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4578);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4592);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4741);
9. Keputusan Presiden Nomor 5 Tahun 1994 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan dibidang Usaha;
10. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Izin;

11.Keputusan....

11. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana yang telah diubah untuk kedua kalinya terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Datar Tahun 2007 Nomor 2 Seri E);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penanaman Modal dan Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Datar Tahun 2010 Nomor 3 Seri D);
16. Keputusan Bupati Tanah Datar Nomor 17 Tahun 1999 tentang Teknik Penyusunan Peraturan Perundang-undangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Datar Tahun 1999 Nomor 6 Seri D);
17. Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 17 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar (Berita Daerah Kabupaten Tanah Datar Tahun 2009 Nomor 3 Seri C), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 3 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 17 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar (Berita Daerah Kabupaten Tanah Datar Tahun 2011 Nomor 2 Seri C);
18. Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 23 Tahun 2012 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Penandatanganan Izin kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar (Berita Daerah Kabupaten Tanah Datar Tahun 2012 Nomor 15 Seri E).

MEMUTUSKAN....

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN TANAH DATAR.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tanah Datar
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dengan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah
3. Bupati adalah Bupati Tanah Datar
4. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, yang selanjutnya disebut KPPT adalah perangkat daerah yang mempunyai tugas pokok, fungsi, dan urusan di bidang pelayanan perizinan
5. Pengaduan adalah pemberitahuan secara tertulis dan/ atau lisan mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak memenuhi standar pelayanan atau melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan
6. Tim Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat adalah Tim yang dibentuk berdasarkan keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu untuk melaksanakan tugas menerima, registrasi dan memfasilitasi penanganan pengaduan/ keluhan yang bersumber dari orang atau badan hukum
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung
8. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah suatu upaya dalam rangka menangani berbagai pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik kepada masyarakat
9. Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah prosedur dan tatacara menangani pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik kepada masyarakat
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 terukur

11. Laporan

11. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti yang disampaikan secara tertulis atau lisan
12. Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Tim Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat
13. Terlapor adalah penyelenggara atau Aparatur Pemerintahan yang diduga melakukan pelanggaran yang dilaporkan kepada Tim Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat
14. Tim Teknis Perizinan Kabupaten adalah Tim teknis yang beranggotakan kasi teknis dari SKPD teknis yang melakukan pembinaan dan pengawasan teknis perizinan yang ditetapkan dengan keputusan Bupati
15. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN ASAS PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Maksud Penanganan Pengaduan Layanan pada KPPT Tanah Datar adalah sebagai berikut:

- a. untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik sehingga dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, bersih, efektif, efisien, transparan, partisipatif dan akuntabel guna meningkatkan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat;
- b. sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi pengelola penanganan pengaduan; dan
- c. sebagai alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, dan sistim kerja pada pengelola penanganan pengaduan.

Pasal....

Pasal 3

Tujuan Penanganan Pengaduan Layanan pada KPPT Kabupaten Tanah Datar adalah sebagai berikut:

- a. menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh suatu unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan good governance;
- b. mengklasifikasi pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti secara sistematis dan terorganisir;
- c. memudahkan dalam mencari jalan keluar pemecahan masalah;
- d. mengklasifikasikan isue strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah.

Bagian Kedua Asas Penanganan Pengaduan

Pasal 4

Penyelenggaraan penanganan pengaduan berasaskan:

- a. penyelesaian yang cepat dan tuntas;
- b. kepentingan umum;
- c. kepastian hukum;
- d. kesamaan hak;
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. keprofesionalan;
- g. partisipatif;
- h. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- i. keterbukaan;
- j. akuntabilitas;
- k. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- l. ketepatan waktu; dan
- m. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

BAB III RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

(1) Ruang lingkup penanganan pengaduan meliputi :

- a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

(2) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah pelayanan perizinan yang dilayani oleh KPPT

BAB IV
PELAKSANA PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Tim Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat

Pasal 6

- (1) Pengaduan Masyarakat ditindaklanjuti dengan membentuk Tim Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat
- (2) Tim Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala KPPT

Bagian Kedua
Tugas dan Wewenang

Pasal 7

- (1) Tugas dan wewenang Tim Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat, terdiri atas :
 - a. menerima, meregister, dan memfasilitasi pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan KPPT;
 - b. mengelola pengaduan secara terpadu dan terstruktur;
 - c. mengklasifikasi pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti secara sistematis dan terorganisir;
 - d. mengklasifikasi isue strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah;
 - e. mempublikasikan penanganan pengaduan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik; dan
 - f. melaporkan proses penanganan pengaduan secara berkala melalui sarana/media pemerintah daerah.
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, Tim Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat melakukan koordinasi secara terpusat dan berjenjang termasuk koordinasi dengan instansi terkait lainnya.

BAB V.....

BAB V
MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN

Bagian Kesatu
Penyampaian Pengaduan

Pasal 8

- (1) Pengaduan pada setiap pelayanan dapat dilaporkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan
- (2) Laporan pengaduan disampaikan kepada Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal pelapor menerima pelayanan.

Pasal 9

- (1) Pengaduan yang disampaikan dapat berupa :
 - a. pengaduan langsung;
 - b. pengaduan tidak langsung.
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat berupa:
 - a. pengaduan lisan langsung;
 - b. pengaduan tertulis langsung.

Pasal 10

- (1) Pengaduan lisan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a, pelapor melaporkan pengaduannya dengan mengisi formulir laporan pengaduan yang disediakan pada Loket pengaduan;
- (2) Pengaduan lisan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pelapor wajib mengisi dan menandatangani formulir pengaduan
 - b. Formulir laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a) nama dan alamat lengkap pelapor;
 - b) waktu dan tempat pelayanan;
 - c) uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - d) permintaan penyelesaian yang diajukan;
 - e) bukti-bukti pendukung;
 - f) tempat, waktu penyampaian pengaduan; dan
 - g) tanda tangan.

(3).Dalam.....

- (3) Dalam mengisi formulir pengaduan, pelapor melengkapi isian dalam formulir dan menyertakan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Fotokopi kartu tanda penduduk atau kartu identitas lainnya; dan
 - b. Bukti-bukti pendukung.
- (4) Bentuk formulir pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum pada lampiran peraturan bupati ini (Form 1).

Pasal 11

- (1) Pengaduan tertulis langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf b, pelapor wajib datang ke Loker pengaduan atau melalui Kotak Pengaduan dengan membawa pengaduan tertulis berupa surat.
- (2) Pengaduan tertulis langsung sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (2) huruf b, memuat
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Pasal 12

Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf b dapat berupa:

- a. Laporan lisan tidak langsung yaitu pengaduan kepada Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat melalui telephone (0752) 574715 dengan menyebutkan nama dan alamat lengkap pengadu, permasalahan dan permintaan penyelesaian masalah; dan
- b. Laporan tertulis tidak langsung yaitu pengaduan kepada Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui e-mail: kppt_tanah.datar@yahoo.co.id dengan memuat data sebagai berikut:
 - a) nama dan alamat lengkap;
 - b) uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c) permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d) tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Bagian.....

Bagian Kedua
Penerimaan Laporan pengaduan

Pasal 13

- (1) Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat menerima laporan pengaduan pada setiap hari kerja.
- (2) Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas dan wewenang untuk menerima laporan pengaduan berdasarkan jenis pelayanan.

Pasal 14

Setelah Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat menerima laporan pengaduan langsung dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Memberikan 1 (satu) salinan tanda terima pengaduan kepada pelapor;
- b. Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a) identitas pengadu secara lengkap;
 - b) uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c) tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d) tanda tangan serta nama anggota Tim yang menerima pengaduan.
- c. Petugas penerima pengaduan melakukan pencatatan dan rekapitulasi atas pengaduan tersebut dalam buku register penerimaan pengaduan.
- d. Pengaduan melalui Kotak Pengaduan dibuka 1 x 15 hari oleh Inspektorat dan Badan Kepegawaian Daerah dan Pendidikan dan Latihan dengan Berita Acara Pembukaan Kotak Pengaduan.
- e. Bentuk dan format tanda terima pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini (form 02).

Pasal 15

Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat setelah menerima laporan pengaduan tidak langsung dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Laporan Pengaduan melalui Telepon diterima langsung oleh Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat dan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan sekurang-kurangnya memuat: nama dan alamat lengkap, permasalahan, permintaan penyelesaian masalah, tempat dan waktu penerimaan pengaduan dan tanda tangan serta nama anggota Tim yang menerima pengaduan.

b.Laporan.....

- b. Laporan Pengaduan melalui E-mail dibuka dan diterima langsung oleh Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat dan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan sekurang-kurangnya memuat: nama dan alamat lengkap pengadu, permasalahan dan permintaan penyelesaian masalah serta tanda tangan dan nama anggota Tim yang menerima pengaduan.

Bagian Ketiga Penelitian Laporan Pengaduan

Pasal 16

- (1) Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat meneliti keterpenuhan syarat formal dan syarat materiil dari formulir pengaduan.
- (2) Syarat formal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pihak yang berhak melaporkan;
 - b. waktu pelaporan tidak melebihi ketentuan batas waktu;
 - c. keabsahan laporan yang mencakup;
 - d. kesesuaian tandatangan dalam formulir pengaduan dengan kartu identitas; dan
 - e. tanggal dan waktu.
- (3) Syarat materiil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. identitas pelapor;
 - b. nama dan alamat terlapor;
 - c. peristiwa dan uraian kejadian;
 - d. waktu dan tempat kejadian;
 - e. saksi-saksi yang mengetahui peristiwa tersebut; dan
 - f. barang bukti yang mungkin diperoleh atau diketahui

Pasal 17

Apabila Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat telah melakukan penelitian laporan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 memenuhi syarat formal dan materiil, dilaksanakan ketentuan sebagai berikut :

- a. laporan pengaduan yang tidak/belum memenuhi syarat formil dan materiil dikonfirmasi ulang kepada pengadu untuk segera dilengkapi;
- b. laporan pengaduan yang telah memenuhi syarat formal dan materiil, Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat melakukan pemberkasan laporan pengaduan.

Pasal....

Pasal 18

- (1) Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat dalam proses pemeriksaan laporan pengaduan dapat meminta kehadiran pelapor, penyelenggara pelayanan yang diadukan, saksi dan/atau ahli untuk didengar keterangan dan/atau klarifikasinya dibawah sumpah.
- (2) Keterangan/klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.
- (3) Bentuk formulir berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini (Form 03-Form 04)

Pasal 19

- (1) Hasil kajian terhadap laporan pengaduan dikategorikan sebagai:
 - a. pelanggaran;
 - b. sengketa pengaduan.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat berupa :
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. tindakan yang merugikan masyarakat;
 - c. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - d. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Sengketa pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan sengketa yang timbul karena adanya :
 - a. perbedaan penafsiran antara para pihak atau suatu ketidak jelasan tertentu yang berkaitan dengan suatu masalah fakta kegiatan, peristiwa, dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. keadaan dimana pengakuan atau pendapat dari salah satu pihak mendapatkan penolakan, pengakuan yang berbeda, dan/atau penghindaran dari pihak lain.

Pasal.....

Pasal 20

- (1) Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat memutuskan untuk menindaklanjuti atau tidak menindaklanjuti laporan pengaduan paling lambat 5 (lima) hari sejak pengaduan diterima yang paling sedikit memuat informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.
- (2) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pelapor melengkapi materi aduannya paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak menerima tanggapan dari Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat.
- (3) Apabila berkas pengaduan tidak dilengkapi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pelapor dianggap mencabut pengaduannya.

Bagian Keempat Penyelesaian Pengaduan

Pasal 21

- (1) Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Pengaduan yang diterima Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat diidentifikasi dan diklasifikasikan (dikelompokan) berdasarkan tingkat kesulitan penanganannya.
- (4) Pengaduan yang tingkat kesulitan rendah penanganannya langsung atau dalam waktu yang singkat dapat diberikan tanggapan kepada yang mengajukan pengaduan, sedangkan pengaduan yang tingkat kesulitan tinggi penanganannya dilakukan kajian teknis melalui rapat teknis dengan Tim Teknis Perizinan Kabupaten sebelum diberikan tanggapan atau klarifikasi kepada yang mengajukan pengaduan
- (5) Apabila pelapor keberatan dipertemukan dengan pihak terlapor karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pelapor, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.

Pasal.....

Pasal 23

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan KPPT berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 24

- (1) Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pelapor paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak diputuskan.
- (3) Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pelapor mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 25

- (1) Tim penanganan layanan pengaduan masyarakat membuat laporan penanganan pengaduan tahunan yang berisi analisis mengenai, antara lain:
 - a. kegiatan yang berkaitan penanganan pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan KPPT;
 - b. rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi pengaduan
 - c. klasifikasi isue strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah;
 - d. publikasi pengaduan melalui sistem informasi pelayanan publik; dan
 - e. efektifitas penanganan pengaduan dan perbaikan yang telah dilakukan.
- (2) Laporan disampaikan kepada Bupati setiap tanggal 10 bulan berikutnya
- (3) Format Pelaporan sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini (Form 05-Form 06).

BAB VII.....

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tanah Datar.

Ditetapkan di Batusangkar
pada tanggal 20 Mei 2013

BUPATI TANAH DATAR

ttd

M. SHADIQ PASADIGOE

Diundangkan di Batusangkar
Pada tanggal: 20 Mei 2013
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANAH DATAR

ttd

MUZWAR.M

BERITA DAERAH KABUPATEN TANAH DATAR TAHUN 2013 NOMOR 7 SERI E

Salinan ini sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM
SETDAKAB TANAH DATAR

JASRINALDI,SH,SSos
Penata Tingkat I/III.d
NIP.19671130 199202 1 002

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI TANAH DATAR
 NOMOR : 12 TAHUN 2013
 TANGGAL : 20 Mei 2013

**FORMAT-FORMAT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
 KABUPATEN TANAH DATAR**

Form 01. FORMULIR PENGADUAN

| | | |
|---|--|----------------------------------|
| 1 | Nama | |
| 2 | Tempat/Tanggal lahir | |
| 3 | Alamat | |
| 4 | No. HP/ Telp. | |
| 5 | No. ID (KTP/SIM) | |
| 6 | Status Pelapor a. Perseorangan b. Organisasi/ Lembaga | Nama : Alamat : No. Telp : |
| 7 | Hal/Permasalahan yang dilaporkan | |
| | 1. | |
| | 2. | |
| | 3. | |
| 8 | Catatan : Tindak lanjut hasil pengaduan dapat di cek kembali pada hari/tanggal | |

Batusangkar, 20.....

Diterima oleh,
 Tim Penanganan Layanan Pengaduan,

Dilaporkan oleh

(.....)

(.....)

**TIM PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN TANAH DATAR**

TANDA TERIMA PENGADUAN

Pada hari ini..... tanggal..... bulan..... tahun
..... telah diterima dari berkas laporan pengaduan
tertanggal bulan..... tahun..... perihal :

1.
2.
3.

Demikian tanda terima pengaduan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang menerima,
Tim Penanganan Layanan Pengaduan,

(.....)

Yang menyerahkan

(.....)

**TIM PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN TANAH DATAR**

KETERANGAN/KLARIFIKASI DI BAWAH SUMPAH

Pertanyaan:

Apakah Saudara bersedia memberikan keterangan/klarifikasi dibawah sumpah?

Jawaban:

Ya, saya bersedia/ tidak bersedia

Pada hari initanggal bulan tahun
....., sekitar pukulWib, saya
nama..... umur.....pekerjaan.....alamat
.....

Bersedia bersumpah sesuai dengan agama dan kepercayaan yang saya anut,
yakni **agama Islam/kristen../...../...../ * terkait dengan **Pengaduan Nomor****
..... tentang peristiwa

Demi Allah, bahwa saya akan memberi keterangan/klarifikasi yang sebenarnya
dan tidak lain daripada yang sebenarnya.

Demikian sumpah saya, dan akan saya pertanggungjawabkan sesuai tuntunan
agama dan kepercayaan yang saya anut.

Saya yang bersumpah,

(Nama dan tandatangan)

** Disesuaikan dengan agama/kepercayaan pihak yang bersumpah*

**TIM PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN TANAH DATAR**

BERITA ACARA KLARIFIKASI

Pada hari ini Tanggal bulan tahun
....., sekitar pukul Wib, saya nama
.....Nip.....Pangkat/ Gol.....anggota
Tim Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat dan bertindak atas nama
Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar, telah meminta
keterangan dari seorang yang bernama

Dilahirkan di, tanggal bulan, tahun
....., umur Tahun, pekerjaan,
Agama:, Kewarganegaraan: Indonesia, tempat tinggal di
.....

Dia didengar keterangannya sebagai **PENGADU/PELAPOR/TERLAPOR**, dan
memberikan keterangan atas nama **Diri Sendiri** terkait dengan **Pengaduan
Nomor tentang peristiwa***
pada tanggal,

Atas pertanyaan saya, selaku Anggota Tim Penanganan Layanan Pengaduan
Masyarakat, maka _____ (nama pemberi keterangan)
menyampaikan keterangan atau jawaban berdasarkan beberapa pertanyaan
sebagai berikut:

PERTANYAAN:

Pertanyaan Pembuka

01. Apakah pada hari ini (sesuai tanggal, bulan, dan tahun tersebut di atas),
bersedia diperiksa untuk memberi keterangan atau jawaban terkait dengan
adanya **Pengaduan Nomor tentang peristiwa
.....*?**

----- 01. (Jawaban)

02. Apakah Saudara pada hari ini berada dalam kondisi sehat jasmani dan rohani untuk diperiksa dan memberi keterangan atau jawaban terkait dengan **Pengaduan Nomor** **tentang peristiwa**?
----- 02. (Jawaban)

03. Mengertikah Saudara mengapa diperiksa seperti saat ini? Jelaskan.
----- 03. (Jawaban).

Pertanyaan Isi (Berkaitan dengan Kasus)*

04. Apakah Benar Saudara

05. dst

06. dst

07. dst

08. Apakah menurut Saudara, semua keterangan atau jawaban yang Saudara sampaikan sudah benar dan dapat dipertanggung jawabkan di depan hukum?
----- 08. (Jawaban)

09. Apakah masih ada keterangan lain atau keterangan tambahan yang ingin Saudara sampaikan?
----- 09. (Jawaban)

10. Apakah Saudara dalam memberi keterangan atau jawaban merasa tertekan atau terpaksa karena tekanan oleh pemeriksa atau pihak lain?
----- 10. (Jawaban)

Setelah keterangan diberikan/disampaikan, hasilnya dibacakan kembali kepada pihak yang memberi keterangan/jawaban dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Setelah diakui kebenaran atas keterangan/jawaban yang disampaikan, pemberi keterangan membubuhkan tanda tangan di atas meterai Rp.6.000,- seperti di bawah ini.-----

YANG MEMBERI KETERANGAN,

| |
|---------------------|
| Materai Rp.6.000 |
|---------------------|

(_____)

Demikian berita acara klarifikasi ini dibuat dengan sebenar-benarnya, kemudian ditutup dan ditanda tangani di, pada hari tanggal bulan tahun

YANG MEMINTA KETERANGAN,

(_____)

NIP.

Pangkat.

**pemeriksa dapat menambah daftar pertanyaan dengan substansi dan jumlah yang disesuaikan dengan kebutuhan.*