

PERATURAN BUPATI NUNUKAN

NOMOR 20 TAHUN 2014

TENTANG

**MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NUNUKAN,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di daerah berkewajiban untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik agar tujuan otonomi daerah dapat diwujudkan;
- b. bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan cakupan dari penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan;
- c. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan, dipandang perlu melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat secara tertib, tepat, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati Nunukan tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896) sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 47 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3962);

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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)
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
9. 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);

10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 15 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2008 Nomor 15 Seri D Nomor 04);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Nunukan dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Nunukan (Lembaran Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2008 Nomor 20 Seri D Nomor 06) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 20 Tahun 2008 (Lembaran Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2011 Nomor 20);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 22 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Nunukan (Lembaran Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2008 Nomor 22 Seri D Nomor 08) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 22 Tahun 2008 (Lembaran Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2011 Nomor 21);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 23 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Nunukan (Lembaran Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2008 Nomor 23 Seri D Nomor 09) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2008 (Lembaran Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2011 Nomor 22 Nomor 22);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 11 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Nunukan (Lembaran Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2013 Nomor 11);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI NUNUKAN TENTANG MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Nunukan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Nunukan.
3. Bupati adalah Bupati Nunukan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Nunukan.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas Pelayanan barang Publik, Pelayanan jasa Publik dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Nunukan.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang undangan untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Satuan Kerja perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.
8. SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik adalah SKPD yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
11. Pengadu adalah masyarakat yang menyampaikan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.
12. Pengaduan masyarakat adalah pemberitahuan dan penyampaian keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Nunukan.
13. Pengelolaan pengaduan adalah proses kegiatan penatausahaan pengaduan dari masyarakat yang meliputi pencatatan, penelaahan, penyaluran, penanganan, pengarsipan, monitoring dan evaluasi pengaduan.
14. Unit Pengelola Pengaduan yang selanjutnya disingkat UPP adalah Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat yang dibentuk pada SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik.
15. Tim adalah Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat yang bertugas sebagai pengelola pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN , SASARAN DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan dimaksudkan sebagai pedoman dalam melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.

Pasal 3

Tujuan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan adalah agar terlaksananya pengelolaan pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan.

Bagian Kedua
Sasaran

Pasal 4

Sasaran Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan adalah terciptanya koordinasi dalam penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan adalah Pengelolaan terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah Daerah, baik secara langsung, secara tertulis/surat maupun secara tidak langsung.
- (2) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah terhadap penyelenggaraan pelayanan :
 - a. bidang Perizinan dan Non Perizinan pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan;

- b. bidang Kesehatan pada Rumas Sakit Umum Daerah dan Puskesmas di wilayah Kabupaten Nunukan;
- c. bidang Kependudukan dan Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan;
- d. bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kecamatan di wilayah Kabupaten Nunukan; dan
- e. bidang Perpustakaan pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Nunukan.

BAB III

SUMBER PENGADUAN

Pasal 6

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bersumber dari masyarakat penerima pelayanan publik.

BAB IV

PELAKSANA PENGELOLA PENGADUAN

Bagian Kesatu

Unit Pengelola Pengaduan

dan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 7

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan oleh UPP yang dibentuk pada setiap SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Pembentukan UPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Keputusan Kepala SKPD penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Pengelolaan pengaduan masyarakat secara terpadu pada tingkat Kabupaten dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (5) Keanggotaan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari :
 - a. Bupati Selaku Pembina;
 - b. Sekretaris Daerah selaku Pengarah;
 - c. Asisten Administrasi selaku Ketua;
 - d. Kepala Bagian Organisasi selaku Koordinator;

- e. Kepala Sub Bagian Tatalaksana dan AKIP sebagai Sekretaris;
 - f. Unsur BKPMPT, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Rumah Sakit Umum Daerah, Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah, Bagian Humas dan Protokol, Bagian Hukum, Bagian Pemerintahan sebagai Anggota; dan
 - g. Unsur SKPD atau pejabat tertentu yang terkait sesuai kebutuhan.
- (6) Pengelolaan pengaduan masyarakat secara terpadu pada tingkat Kabupaten oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui Gerai Pengaduan.
- (7) Gerai Pengaduan berkedudukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Nunukan.
- (8) Selain Gerai Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (6), jika diperlukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat menyediakan pelayanan insidentil pada SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik atau tempat lainnya.

Bagian Kedua
Tugas dan Wewenang
Pasal 8

- (1) Tugas UPP dan Tim meliputi :
- a. Mensosialisasikan keberadaan UPP dan Tim melalui media cetak dan elektronik;
 - b. Menerima, menanggapi dan menyelesaikan pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan atas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2);
- (2) Wewenang UPP dan Tim meliputi :
- a. Melakukan pencatatan dan pengelolaan pengaduan untuk dapat ditindaklanjuti secara sistematis, terstruktur dan terorganisir; dan
 - b. Melaporkan proses penanganan pengaduan secara berkala kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, UPP dan Tim melakukan koordinasi secara berjenjang termasuk berkoordinasi dengan SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik atau instansi terkait lainnya.

BAB V
MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Penyampaian Pengaduan

Pasal 9

- (1) Pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) dapat dilaporkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan kepada Tim melalui Gerai Pengaduan atau kepada UPP pada SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Laporan pengaduan yang disampaikan paling lambat 2 (dua) bulan terhitung sejak tanggal pengadu menerima layanan.
- (3) Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik melakukan pengelolaan pengaduan untuk dapat ditindaklanjuti secara sistematis, terstruktur dan terorganisir, dan dapat berkoordinasi dengan UPP atau SKPD penyelenggara.
- (4) UPP melakukan pengelolaan pengaduan untuk dapat ditindaklanjuti secara sistematis, terstruktur dan terorganisir, dan dapat berkoordinasi dengan SKPD penyelenggara atau Tim.
- (5) Pengaduan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti oleh UPP dapat disampaikan oleh pengadu kepada Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 10

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

Pasal 11

- (1) Pengaduan lisan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a, dilakukan oleh pengadu dengan menyampaikan keluhannya dengan mengisi formulir laporan pengaduan yang disediakan Tim atau UPP.
- (2) Pengaduan lisan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. pengadu wajib mengisi dan menandatangani formulir pengaduan; dan
 - b. formulir laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :
 1. nama dan alamat lengkap pengadu;
 2. waktu dan tempat pelayanan;
 3. uraian pelayanan yang dikeluhkan atau tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 4. bukti-bukti pendukung;
 5. tempat, waktu penyampaian pengaduan; dan
 6. tanda tangan.
- (3) Dalam mengisi formulir pengaduan, pelapor melengkapi isian dalam formulir dan menyertakan hal-hal sebagai berikut :
 - a. foto copy KTP atau kartu identitas lainnya; dan
 - b. bukti-bukti pendukung.
- (4) Bentuk formulir pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum pada lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 12

- (1) Pengaduan tertulis langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pengadu dengan datang ke gerai pengaduan atau ke UPP dengan membawa pengaduan tertulis berupa surat.
- (2) Surat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) , memuat :
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang dikeluhkan atau tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan
 - c. tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.

Pasal 13

Laporan lisan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) huruf a dilakukan oleh pengadu kepada Tim atau UPP melalui telepon dengan menyebutkan nama dan alamat lengkap pengadu, permasalahan yang diadukan dan permintaan penyelesaian masalah.

Pasal 14

Laporan tertulis tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) huruf b dilakukan oleh pengadu kepada Tim atau UPP yang disampaikan melalui pesan layanan singkat, email atau website dengan memuat data sebagai berikut :

- a. nama dan alamat lengkap;
- b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- c. tempat, waktu penyampaian; dan
- d. tanda tangan apabila melalui email atau website.

Bagian Kedua

Penerimaan Laporan Pengaduan

Pasal 15

- (1) UPP atau Tim menerima pengaduan langsung maupun tidak langsung pada setiap hari kerja.
- (2) UPP atau Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan, pencatatan dan pemberian tanggapan kepada pengadu secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 16

- (1) Penerimaan, pemeriksaan, pencatatan atas laporan langsung dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. memberikan 1 (satu) salinan tanda terima pengaduan kepada pengadu;
 - b. tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a sekurang-kurangnya memuat :
 - a) identitas pengadu secara lengkap;
 - b) uraian pelayanan yang dikeluhkan atau tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- c) tempat dan waktu penerima pengaduan; dan
 - d) tanda tangan serta nama anggota Tim atau UPP yang menerima pengaduan.
- c. Petugas penerima pengaduan melakukan pencatatan dan rekapitulasi atas pengaduan tersebut dalam buku register penerimaan pengaduan.
- (2) Bentuk dan format tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 17

Penerimaan, pemeriksaan, pencatatan atas laporan tidak langsung dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Laporan pengaduan melalui telepon diterima langsung oleh tim dan dicatat dalam buku register penerima pengaduan sekurang-kurangnya memuat nama dan alamat lengkap, permasalahan, tempat dan waktu penerimaan pengaduan dan tanda tangan serta nama anggota tim yang menerima pengaduan; atau
- b. Laporan pengaduan melalui pesan layanan singkat, email atau website dibuka dan diterima oleh tim dan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan sekurang-kurangnya memuat nama dan alamat lengkap pengadu, permasalahan serta tanda tangan dan nama anggota tim yang menerima pengaduan.

Bagian Ketiga

Penelaahan, pengklasifikasian dan penyelesaian pengaduan

Pasal 18

- (1) UPP atau Tim wajib menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.
- (2) Tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah berupa penelaahan materi pengaduan, identifikasi dan klasifikasi Pengaduan, dan Penyelesaian Pengaduan.
- (3) Dalam penelaahan materi pengaduan, Tim atau UPP berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

- (4) Pengaduan yang diterima oleh Tim atau UPP diidentifikasi dan diklasifikasi berdasarkan jenis masalah dan substansi kewenangan penanganannya.
- (5) Pengaduan yang dapat diselesaikan oleh Tim atau UPP, penanganannya dilaksanakan langsung oleh Tim atau UPP dalam waktu yang singkat dengan memberikan tanggapan kepada yang mengajukan pengaduan.
- (6) Penanganan langsung terhadap pengaduan oleh Tim atau UPP harus memperhatikan prinsip kehati-hatian, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (7) Pengaduan yang diterima oleh Tim atau UPP yang memerlukan tanggapan lebih lanjut, dikoordinasikan antara Tim dan UPP atau kepada SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik paling lambat 2 (dua) hari kerja.

Pasal 19

- (1) Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.
- (2) SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang disalurkan oleh Tim maupun yang diterima langsung dari masyarakat melalui UPP paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya berkas pengaduan.
- (3) Pemberian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak UPP dan Tim menerima tanggapan balik dari SKPD Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB VI

PELAPORAN

Pasal 20

- (1) UPP dan Tim membuat laporan penanganan pengaduan secara berkala yang meliputi :
 - a. materi dan kategori pengaduan;
 - b. waktu penerimaan;
 - c. status penyelesaian; dan
 - d. hasil penanganan.
- (2) UPP menyampaikan laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada kepala SKPD penyelenggara pelayanan publik dan ditembuskan kepada Sekretaris Daerah.

- (3) Tim menyampaikan laporan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah pada Minggu ke 2 (dua) setiap bulan.
- (4) Format Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran III dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Nunukan.

Ditetapkan di Nunukan
pada tanggal 29 September 2014

BUPATI NUNUKAN,

ttd

BASRI

Diundangkan di Nunukan
pada tanggal 29 September 2014

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NUNUKAN,

ttd

TOMMY HARUN

BERITA DAERAH KABUPATEN NUNUKAN TAHUN 2014 NOMOR 180

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI NUNUKAN
NOMOR 20 TAHUN 2014
TENTANG
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN NUNUKAN

FORMAT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

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..... 4..... | |
| 8 | Catatan : Tindak lanjut hasil pengaduan dapat di cek kembali pada hari/tanggal..... | |

Nunukan, 20.....

Diterima oleh,
Tim Penanganan Pengaduan
Masyarakat/UPP,

Dilaporkan Oleh

(.....)

()

BUPATI NUNUKAN,

ttd

BASRI

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI NUNUKAN
NOMOR 20 TAHUN 2014
TENTANG
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN NUNUKAN

BENTUK DAN FORMAT TANDA TERIMA PENGADUAN

TIM/UPP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KABUPATEN NUNUKAN

TANDA TERIMA PENGADUAN

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

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Demikian tanda terima pengaduan ini dibuat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Yang menerima,
Tim /UPP Penanganan Pengaduan

Yang menyerahkan

(.....)

(.....)

BUPATI NUNUKAN,

ttd

BASRI

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI NUNUKAN
NOMOR 20 TAHUN 2014
TENTANG
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN NUNUKAN

FORMAT LAPORAN

LAPORAN

TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN

- I. Pendahuluan.
 - A. Umum/latar belakang
 - B. Landasan Hukum
 - C. Maksud dan Tujuan
- II. Kegiatan yang dilaksanakan,
- III. Hasil yang dicapai,
- IV. Kesimpulan dan Saran,
- V. Penutup.

Dibuat di
pada tanggal
Nama Jabatan

NAMA PEJABAT
Pangkat
NIP.

BUPATI NUNUKAN,

ttd

BASRI