



BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR  
PROVINSI JAMBI

PERATURAN BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR  
NOMOR 12 TAHUN 2014

TENTANG

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN DALAM PENYELENGGARAAN PERIZINAN  
PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa perizinan yang merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha, adalah bagian dari pelayanan publik;
- b. bahwa terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a dapat dilakukan pengawasan eksternal antara lain berupa pengaduan masyarakat;
- c. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu adanya mekanisme pengelolaan pengaduan dalam penyelenggaraan perizinan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan dalam Penyelenggaraan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);

3. 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 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2006 tentang Pengesahan Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa Anti Korupsi Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4620);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. 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);
9. 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);

10. 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);
11. 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);
12. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2010-2025;
13. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
14. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014;
15. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2010 tentang Program Pembangunan Berkeadilan;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2008 Nomor 2);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 11 Tahun 2011 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2011-2016 (Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2011 Nomor 11);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2012 Nomor 2);
21. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Yang

- Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2012 Nomor 4);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 10 Tahun 2012 tentang Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2012 Nomor 10);
23. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2013 Nomor 12);
24. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Timur Nomor 25 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Berita Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2008 Nomor 25);
25. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Timur Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Berita Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2008 Nomor 44);
26. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Timur Nomor 49 Tahun 2008 tentang Jenis dan Standarisasi Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Berita Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2008 Nomor 49);
27. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Timur Nomor 26 Tahun 2013 tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Berita Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2014 Nomor 26);
28. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Timur Nomor 6 Tahun 2014 tentang Aksi Daerah Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2014 (Berita Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2014 Nomor 6);

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN DALAM PENYELENGGARAAN PERIZINAN PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Bupati adalah Bupati Tanjung Jabung Timur.
2. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
3. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Penyelenggaraan Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha yang kewenangannya dilimpahkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur, mulai dari permohonan sampai terbitnya izin.
6. Izin adalah semua jenis izin yang kewenangannya dilimpahkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
7. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Pengaduan adalah pengaduan dari setiap orang yang mengajukan permohonan izin pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang merasa menerima pelayanan perizinan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
9. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka menindaklanjuti pengaduan, mulai dari penerimaan pengaduan sampai dengan monitoring dan evaluasi.
10. Monitoring dan Evaluasi adalah pengkajian dan penilaian terhadap hasil pengelolaan pengaduan.

## MAKSUD , TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

### Bagian Kesatu

#### Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

(1) Mekanisme ini dimaksudkan sebagai pedoman pengelolaan pengadaan dalam penyelenggaraan perizinan oleh pejabat, pegawai dan petugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

(2) Mekanisme ini bertujuan untuk :

a. mewujudkan penyelenggaraan perizinan yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik;

b. mewujudkan penyelenggaraan perizinan sesuai peraturan perundang-undangan;

c. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat;

d. meningkatkan akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan perizinan;

dan

e. menjamin konsistensi pelayanan dari aspek mutu, waktu dan prosedur.

### Bagian Kedua

#### Asas

#### Pasal 3

Asas pengelolaan pengadaan adalah penyelesaian yang cepat dan tuntas.

### Bagian Ketiga

#### Ruang Lingkup

#### Pasal 4

Ruang lingkup pengelolaan pengadaan meliputi subjek dan objek pengadaan, pengelola, sarana dan prasarana, prosedur pengelolaan pengadaan serta monitoring dan evaluasi.

### BAB III

## SUBJEK DAN OBJEK PENGADUAN

### Bagian Kesatu

#### Subjek Pengaduan

#### Pasal 5

Subjek pengaduan yakni setiap orang yang mengajukan permohonan izin yang merasa menerima pelayanan perizinan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Bagian Kedua  
Objek Pengaduan

Pasal 6

Objek pengaduan merupakan penyelenggaraan perizinan yang dianggap tidak sesuai dengan standar pelayanan.

BAB IV  
PENGELOLA, SARANA DAN PRASARANA PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengelola

Pasal 7

- (1) Pengelolaan pengaduan dilaksanakan oleh pengelola, yang terdiri dari : petugas penerima pengaduan, penelaah pengaduan dan penanggungjawab.
- (2) Petugas penerima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditunjuk oleh Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.
- (3) Penelaah pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pejabat struktural Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.
- (4) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.
- (5) Dalam hal diperlukan untuk pengelolaan pengaduan, Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu selaku penanggungjawab dapat meminta bantuan Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait

Bagian Kedua  
Sarana dan Prasarana

Pasal 8

- (1) Untuk menerima dan mengelola pengaduan, pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu disediakan sarana dan prasarana pengaduan.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya terdiri atas :
  - a. loket pengaduan;
  - b. kotak pengaduan;
  - c. formulir pengaduan; dan
  - d. tanda terima pengaduan.
- (3) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditempatkan pada

bagian kantor yang mudah dilihat dan/atau diakses masyarakat penerima pelayanan perizinan.

## BAB V

### PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN, MONITORING DAN EVALUASI

#### Bagian Kesatu

#### Prosedur Pengelolaan Pengaduan

##### Pasal 9

- (1) Pengaduan dapat diajukan oleh setiap orang yang mengajukan permohonan izin yang merasa menerima pelayanan perizinan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak yang bersangkutan mengajukan permohonan izin

##### Pasal 10

- (1) Pengaduan disampaikan kepada petugas penerima pengaduan pada loket pengaduan atau melalui kotak pengaduan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara tertulis dengan materi meliputi :
  - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
  - b. jenis permohonan izin yang diajukan;
  - c. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - d. tempat dan waktu penyampaian pengaduan; dan
  - e. nama dan tanda tangan pengadu.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai dokumen pendukung.

##### Pasal 11

- (1) Untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan secara tertulis, disediakan formulir pengaduan.
- (2) Terhadap pengaduan yang disampaikan melalui petugas penerima pengaduan diberikan tanda terima pengaduan, yang memuat :
  - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
  - b. jenis permohonan izin yang diajukan;
  - c. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;



- d. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - e. nama dan tanda tangan petugas penerima pengaduan.
- (3) Untuk mengetahui pengaduan yang disampaikan melalui kotak pengaduan, dilakukan pemeriksaan secara berkala berupa pembukaan kotak pengaduan oleh petugas penerima pengaduan paling sedikit 1 (satu) kali dalam sebulan.
  - (4) Dalam pembukaan kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dibuat berita acara yang berlaku sebagai tanda terima atas pengaduan yang disampaikan melalui kotak pengaduan.
  - (5) Bentuk dan susunan formulir pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagaimana termuat dalam lampiran I Peraturan Bupati ini.
  - (6) Bentuk dan susunan tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagaimana termuat dalam lampiran II Peraturan Bupati ini.
  - (7) Bentuk dan susunan berita acara pembukaan kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) sebagaimana termuat dalam lampiran III Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 12

- (1) Penanggungjawab menyampaikan kepada pengadu mengenai lengkap atau tidak lengkapnya materi pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 ayat (2) paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- (2) Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penanggungjawab.
- (3) Dalam hal materi pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

#### Pasal 13

- (1) Dalam hal materi pengaduan lengkap, penelaah melaksanakan pemeriksaan atas pengaduan yang diterima.
- (2) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan membandingkan materi pengaduan dengan standar pelayanan.
- (3) Dalam rangka pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan pemeriksaan lapangan.
- (4) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diselesaikan paling lambat 14 (empat belas) hari dengan memuat hasil pemeriksaan dalam berita acara pemeriksaan pengaduan.
- (5) Bentuk dan susunan berita acara pemeriksaan pengaduan sebagaimana dimaksud

pada ayat (4) sebagaimana termuat dalam lampiran IV Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 14

Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dilaksanakan dengan berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

#### Pasal 15

- (1) Hasil pemeriksaan dapat berupa pengaduan ditolak, diterima dengan syarat atau diterima.
- (2) Hasil pemeriksaan berupa pengaduan ditolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dalam hal permohonan izin yang diajukan pemohon izin tidak sesuai dengan standar pelayanan sedangkan penyelenggaraan perizinan telah sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Hasil pemeriksaan berupa pengaduan diterima dengan syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dalam hal permohonan izin yang diajukan pemohon izin tidak sesuai dengan standar pelayanan dan penyelenggaraan perizinan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Hasil pemeriksaan berupa pengaduan diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dalam hal permohonan izin yang diajukan pemohon izin telah sesuai dengan standar pelayanan sedangkan penyelenggaraan perizinan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### Pasal 16

- (1) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) diberitahukan oleh penanggungjawab kepada pemohon izin paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pemeriksaan selesai dilaksanakan.
- (2) Dalam hal pengaduan diterima dengan syarat, pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai dengan permintaan agar pemohon izin melengkapi permohonannya sesuai dengan standar pelayanan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pemberitahuan diterima.
- (3) Dalam hal permohonan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pemohon dianggap mencabut permohonan izinnya.
- (4) Dalam hal pengaduan diterima, pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai informasi bahwa izin yang diajukan dapat diproses lebih lanjut.
- (5) Bentuk dan susunan pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagaimana termuat dalam lampiran V, VI dan VII Peraturan Bupati ini.

Pasal 17

Bagan alur dari prosedur pengelolaan pengaduan, sebagaimana termuat dalam lampiran VIII Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua

Monitoring dan Evaluasi

Pasal 18

- (1) Penanggungjawab melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Evaluasi atas ditemukannya pelanggaran kode etik Pegawai Negeri Sipil dalam pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.


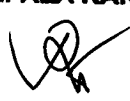
BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

<b>SELAMAT DITELITI KEBENARANNYA</b>	
<b>KASI PENDATAAN &amp; PENETAPAN</b>  LIVIA ZULFINA Nip. 19781003 200803 2001	<b>KEPALA KANTOR</b>  DRS. MUHAMMAD EDWARD Nip. 19740408 1993 03 1 002

Ditetapkan di Muara Sabak.  
pada tanggal 17 APRIL 2014.

BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR,

H. ZUMI ZOLA ZULKIFLI

Diundangkan di Muara Sabak.  
pada Tanggal 17 APRIL 2014.

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR,

  
H. SUDIRMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR  
TAHUN 2014 NOMOR 12

Salinan Sesuai Dengan Aslinya,  
Kabag Hukum & Per-UU-an

  
TAMRIZAL.S.H.  
Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19661119 199602 1001

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR  
NOMOR : 12 TAHUN 2014.  
TANGGAL : 17 APRIL 2014.

BENTUK DAN SUSUNAN FORMULIR PENGADUAN

Muara Sabak,..... 1)

Kepada  
Yth. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu  
Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Perihal : **Pengaduan**

di -  
MUARA SABAK.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ..... 2)

Alamat : ..... 3)

dengan ini mengajukan pengaduan atas penyelenggaraan perizinan yang menurut saya tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur, sebagai berikut :

- a. Jenis permohonan izin yang diajukan : ..... 4)
- b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai : ..... 5)  
dengan standar pelayanan

Pengadu,

..... 6)

Petunjuk pengisian :

1) Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun pengaduan.

2) Diisi dengan nama pengadu.

3) Diisi dengan alamat lengkap pengadu.

4) Diisi dengan jenis permohonan izin yang diajukan disertai dengan tanggal pengajuan.

5) Diisi dengan uraian pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan standar pelayanan.

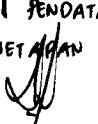

6) Diisi nama dan tanda tangan pengadu.

**TAMRUZAL S.H.**  
Pembina Tk.I (IV / b)  
NIP. 19661119 199602 1 001

BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR,

H. ZUMI ZOLA ZULKIFLI

SELAH DITELITI KEBENARANNYA

<b>KASI PENDATAAN &amp; PENETAPAN</b>  LIVIA ZULKIFLI MP-19781007 200803 2001	<b>KEPALA KANTOR</b>  DES M. AMAAD EDWARD NIP. 19740408 199308 1 001
---	--

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR  
NOMOR : 12 TAHUN 2014.  
TANGGAL : 17 APRIL 2014.

BENTUK DAN SUSUNAN TANDA TERIMA PENGADUAN

TANDA TERIMA PENGADUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ..... 1)  
Jabatan : Petugas penerima pengaduan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten  
Tanjung Jabung Timur

telah menerima pengaduan dari :

Nama : ..... 2)  
Alamat : ..... 3)

sebagai berikut :

- a. Jenis permohonan izin yang diajukan : ..... 4)  
b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan : ..... 5)  
standar pelayanan

Muara Sabak,..... 6)  
Petugas penerima pengaduan,

..... 7)

Petunjuk pengisian :

- 1) Diisi dengan nama petugas penerima pengaduan.
- 2) Diisi dengan nama pengadu.
- 3) Diisi dengan alamat lengkap pengadu.
- 4) Diisi dengan jenis permohonan izin yang diajukan disertai dengan tanggal pengajuan.
- 5) Diisi dengan uraian pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- 6) Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun pengaduan diterima.
- 7) Diisi dengan nama dan tanda tangan petugas penerima pengaduan.

**Salinan Sesuai Dengan Aslinya**  
**Kabag Hukum & Per-UU-an**

**TAMRIZAL, S.H.**  
Pembina TK.I (IV / b)  
NIP. 19661119 199602 1 001

BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR,  
  
H. ZUMI ZOLA ZULKIFLI

TELAH DITELITI KEBENARANNYA

KASI PENDAFTARAN DAN PENETAPAN  LILIA ZULFIHA NIP. 19781001 200803 2 001	KEPALA KANTOR  DR. MUHAMAD EDUARD NIP. 19740408 199303 1 002
--	---

BENTUK DAN SUSUNAN BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Pada hari ini .....<sup>1)</sup> tanggal .....<sup>2)</sup> bulan .....<sup>3)</sup> tahun .....<sup>4)</sup>,  
yang bertanda tangan di bawah ini nama : .....<sup>5)</sup> petugas penerima  
pengaduan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur,  
telah melaksanakan pembukaan kotak pengaduan, dengan jumlah pengaduan diterima  
adalah : .....<sup>6)</sup> pengaduan, sebagai berikut :

1. Pengaduan oleh :

- Nama : ..... 7)
- Alamat : ..... 8)

2. Pengaduan oleh :

- Nama : ..... 9)
- Alamat : ..... 10)

3. dst.

Sebagaimana formulir pengaduan terlampir.

Mengetahui :

Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu  
Kabupaten Tanjung Jabung Timur

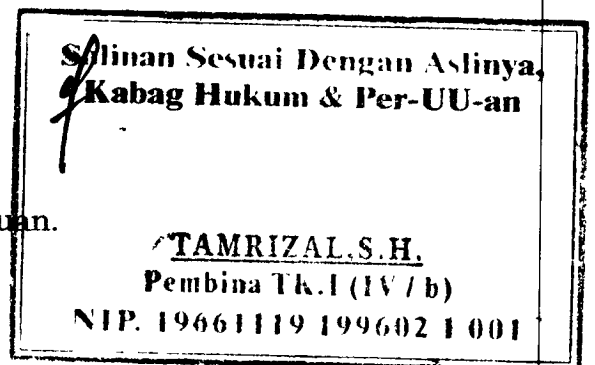
.....<sup>12)</sup>

Petugas penerima pengaduan,

.....<sup>11)</sup>

Petunjuk pengisian :

- 1) Diisi dengan hari pembukaan kotak pengaduan.
- 2) Diisi dengan tanggal pembukaan kotak pengaduan.
- 3) Diisi dengan bulan pembukaan kotak pengaduan.
- 4) Diisi dengan tahun pembukaan kotak pengaduan.
- 5) Diisi dengan nama petugas penerima pengaduan.
- 6) Diisi dengan jumlah pengaduan dalam kotak pengaduan.
- 7) Diisi dengan nama pengadu.
- 8) Diisi dengan alamat lengkap pengadu.
- 9) Diisi dengan nama pengadu.
- 10) Diisi dengan alamat lengkap pengadu.
- 11) Diisi dengan nama dan tanda tangan petugas penerima pengaduan.
- 12) Diisi dengan nama dan tanda tangan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.



SIKAP DITELITI KEBENARANNYA	
KASI PENDATAAN DAN PENETAPAN	KEPALA KANTOR
LILI A. ZULFIKA NIP. 1978 1003 200803 200	DRS. MUHAMMAD EDUARD NIP. 19740408 199303 1002

BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR,  
  
H. ZUMI ZOLA ZULKIFLI

LAMPIRAN IV : PERATURAN BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR  
NOMOR : 12 TAHUN 2014.  
TANGGAL : 17 APRIL 2014.

BENTUK DAN SUSUNAN BERITA ACARA PEMERIKSAAN PENGADUAN

BERITA ACARA PEMERIKSAAN PENGADUAN

Pada hari ini .....<sup>1)</sup> tanggal .....<sup>2)</sup> bulan .....<sup>3)</sup> tahun .....<sup>4)</sup>, kami yang bertanda tangan di bawah ini, melaksanakan pemeriksaan atas pengaduan yang diajukan oleh :

Nama : .....<sup>5)</sup>  
Alamat : .....<sup>6)</sup>

Dengan pengaduan sebagai berikut :

- a. Jenis permohonan izin yang diajukan : .....<sup>7)</sup>  
b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan : .....<sup>8)</sup>  
standar pelayanan

Pemeriksaan dilakukan dengan membandingkan materi penaduan dengan standar pelayanan yang berlaku pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur, sebagai berikut :

1. Materi pengaduan : .....<sup>9)</sup>  
Standar pelayanan yang berlaku : .....<sup>10)</sup>  
Hasil pemeriksaan : .....<sup>11)</sup>  
2. Materi pengaduan : .....<sup>12)</sup>  
Standar pelayanan yang berlaku : .....<sup>13)</sup>  
Hasil pemeriksaan : .....<sup>14)</sup>  
3. dst.

Sesuai dengan hasil pemeriksaan tersebut di atas, maka pengaduan yang diajukan ditolak/diterima dengan syarat/diterima. <sup>15)</sup>



Demikianlah berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

yang melaksanakan pemeriksaan,

1. ....<sup>16)</sup> .....<sup>17)</sup>  
2. dst


Petunjuk pengisian :

- 1) Diisi dengan hari pemeriksaan.
- 2) Diisi dengan tanggal pemeriksaan.
- 3) Diisi dengan bulan pemeriksaan.
- 4) Diisi dengan tahun pemeriksaan.
- 5) Diisi dengan nama nama pengadu.
- 6) Diisi dengan alamat lengkap pengadu.
- 7) Diisi dengan jenis permohonan izin yang diajukan disertai dengan tanggal pengajuan.
- 8) Diisi dengan uraian pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- 9) Diisi dengan materi pengaduan.
- 10) Diisi dengan standar pelayanan dapat berupa persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya, dan lain-lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 11) Diisi dengan penjelasan mengenai permohonan yang diajukan dan pelayanan perizinan yang dilaksanakan (sesuai/tidak sesuai dengan standar pelayanan).
- 12) Diisi dengan materi pengaduan.
- 13) Diisi dengan standar pelayanan dapat berupa persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya, dan lain-lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 14) Diisi dengan penjelasan mengenai permohonan yang diajukan dan pelayanan perizinan yang dilaksanakan (sesuai/tidak sesuai dengan standar pelayanan).
- 15) Pilih salah satu, dalam hal pengaduan diterima dengan syarat, dapat disertai dengan penjelasan mengenai yang harus dilengkapi oleh pemohon izin agar permohonan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan.
- 16) Diisi dengan jabatan, nama lengkap, pangkat/golongan ruang dan NIP pemeriksa.
- 17) Dicantumkan dengan tanda tangan pemeriksa.

TELAN DITELITI KESENA JANG	
<b>KASI PENDATANG DAN PENETAPAN</b>  LIVIA ZULFINA NIP. 9781003 800803 2001	<b>KEPALA KANTOR</b>  DIS. MUHAMAD EWARD NIP. 19740408 199303 1002

BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR,

  
H. ZUMI ZOLA ZULKIFLI

<b>Salinan Sesuai Dengan Aslinya, Kabag Hukum &amp; Per-UU-an</b>  <b>TAMRIZAL, S.H.</b> Pembina TK.1 (IV / b) NIP. 19661119 199602 1 001
--



LAMPIRAN V : PERATURAN BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR  
 NOMOR : 12 TAHUN 2014.  
 TANGGAL : 17 APRIL 2014.

BENTUK DAN SUSUNAN SURAT PEMBERITAHUAN PENGADUAN DITOLAK  
 Salinan Sesuai Dengan Aslinya,  
 Kabag Hukum & Per-UU-an

KOP INSTANSI

TAMRIZAL S.H.  
 Pembina Tk.I (IV / b)  
 NIP. 19661119 199602 1 001

Nomor : 503 / ..... / KPPT.  
 Sifat : Penting.  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Pemberitahuan**

Muara Sabak ,..... 1)

Kepada Yth. .... 2)

Sdr. .... 2)

di - ..... 3)

..... 3)

Menanggapi maksud surat saudara tanggal .....<sup>4)</sup> perihal Pengaduan, sebagai berikut :

a. Jenis permohonan izin yang diajukan : .....<sup>5)</sup>

b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan : .....<sup>6)</sup>  
 standar pelayanan

setelah dilaksanakan pemeriksaan sebagaimana termuat dalam berita acara pemeriksaan tanggal .....<sup>7)</sup>, dengan ini disampaikan bahwa pengaduan saudara ditolak, dengan pertimbangan :

1. ....<sup>8)</sup>,
2. dst.

Kepala Kantor,

.....<sup>9)</sup>

Petunjuk pengisian :

- 1) Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun.
- 2) Diisi dengan nama pengadu.
- 3) Diisi dengan alamat pengadu.
- 4) Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun pengaduan sesuai formulir pengaduan.
- 5) Diisi dengan jenis permohonan izin yang diajukan disertai dengan tanggal pengajuan.
- 6) Diisi dengan uraian pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- 7) Diisi dengan tanggal bulan dan tahun berita acara pemeriksaan pengaduan.
- 8) Diisi dengan hasil pemeriksaan sesuai dengan berita acara pemeriksaan pengaduan.
- 9) Diisi dengan nama dan tanda tangan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

TELAH DITELITI KEBENARANNYA	
KASI PENDATARAN DAN PENCERITAN	KEPALA KANTOR
LIVIA ZULFINA NIP. 19781003 200803 2 001	DR. MUHAMAD EDUARD NIP. 19740408 199101 1 002

BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR,  
  
 H. ZUMI ZOLA ZULKIFLI

LAMPIRAN VI : PERATURAN BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR  
 NOMOR : 12 TAHUN 2014.  
 TANGGAL : 12 APRIL 2014.

BENTUK DAN SUSUNAN SURAT PEMBERITAHUAN PENGADUAN  
 Salinan Sesuai Dengan Aslinya,  
 Kabag Hukum & Per-UU-an

TAMRIZAL S.H.  
 Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19661119 199602 1 001

KOP INSTANSI

Muara Sabak ,..... 1)

Kepada Yth. .... 2)

di - ..... 3)

Nomor : 503/ /KPPT.  
 Sifat : Penting.  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Pemberitahuan**

Menanggapi maksud surat saudara tanggal .....<sup>4)</sup> perihal Pengaduan, sebagai berikut :

- a. Jenis permohonan izin yang diajukan : .....<sup>5)</sup>
- b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan : .....<sup>6)</sup>  
 standar pelayanan

setelah dilaksanakan pemeriksaan sebagaimana termuat dalam berita acara pemeriksaan tanggal .....<sup>7)</sup>, dengan ini disampaikan bahwa pengaduan saudara diterima dengan syarat.

Sehubungan dengan hal tersebut, diminta kepada saudara untuk :

- 1. ....<sup>8)</sup>
- 2. dst.

Kepala Kantor,

.....<sup>9)</sup>

Petunjuk pengisian :

- 1) Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun.
- 2) Diisi dengan nama pengadu.
- 3) Diisi dengan alamat pengadu.
- 4) Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun pengaduan sesuai formulir pengaduan.
- 5) Diisi dengan jenis permohonan izin yang diajukan disertai dengan tanggal pengajuan.
- 6) Diisi dengan uraian pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- 7) Diisi dengan tanggal bulan dan tahun berita acara pemeriksaan pengaduan.
- 8) Diisi dengan hasil pemeriksaan sesuai dengan berita acara pemeriksaan pengaduan.
- 9) Diisi dengan nama dan tanda tangan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

TELAH DITELITI KERENAKANNY KASI PENDATAAN DAN PENETAPAN  LUVIA ZULFINA Nip. 19781003 200303 2001		KEPALA KANTOR  DR. MUHAMAD EHUAN NIP. 19740408 199109 1 002
--	--	--

BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR,  
  
 H. ZUMI ZOLA ZULKIFLI


LAMPIRAN VII : PERATURAN BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR

NOMOR : 12 TAHUN 2014.

TANGGAL : 17 APRIL 2014.

**BENTUK DAN SUSUNAN SURAT PEMBERITAHUAN PENGADUAN DITERIMA**

Salinan Setoran Dengan Asliya,  
**Kabag Hukum & Per-UU-an**



**TAMRIZAL S.H.**  
 Pembina Tk.I (IV / b)  
 NIP. 19661119 199602 1 001 / KEPT.  
 Nomor : 503 /

KOP INSTANSI

Muara Sabak ,..... 1)

Kepada Yth.

Sdr. .... 2)

di - ..... 3)

Sifat : Penting.

Lampiran : -

Perihal : **Pemberitahuan**

Menanggapi maksud surat saudara tanggal .....<sup>4)</sup> perihal Pengaduan, sebagai berikut :

a. Jenis permohonan izin yang diajukan : .....<sup>5)</sup>

b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan : .....<sup>6)</sup>  
standar pelayanan

setelah dilaksanakan pemeriksaan sebagaimana termuat dalam berita acara pemeriksaan tanggal .....<sup>7)</sup>, dengan ini disampaikan bahwa pengaduan saudara diterima.

Sehubungan dengan hal tersebut, permohonan izin yang saudara ajukan dapat diproses lebih lanjut.



Kepala Kantor,


.....<sup>8)</sup>

Petunjuk pengisian :

- 1) Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun.
- 2) Diisi dengan nama pengadu.
- 3) Diisi dengan alamat pengadu.
- 4) Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun pengaduan sesuai formulir pengaduan.
- 5) Diisi dengan jenis permohonan izin yang diajukan disertai dengan tanggal pengajuan.
- 6) Diisi dengan uraian pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- 7) Diisi dengan tanggal bulan dan tahun berita acara pemeriksaan pengaduan.
- 8) Diisi dengan nama dan tanda tangan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

**TELAH DITELITI KEDENEGANNYA**

<p>KASI PENDATUKU DAN PENETAPAN</p>  <p>LIVIA ZULFINA        Nip. 19781003 200801 2 001</p>	<p>KEPALA KANTOR</p>  <p>DRS. MUHAMMAD EDUARDO        NIP. 19740408 199301 1 002</p>
--	---

  
 H. ZUMI ZOLA ZULKIFLI

LAMPIRAN VIII : PERATURAN BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR

NOMOR : 12 2014.

TANGGAL : 17 APRIL 2014.

BAGAN ALUR  
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN DALAM PENYELENGGARAN PERIZINAN  
PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

NO	URAIAN	MASYARAKAT/ PENGADU	PETUGAS PENERIMA	PENELAAH	PENANGGUNG JAWAB
1.	Masyarakat yang merasa menerima pelayanan yang tidak sesuai Standar Pelayanan mengisi formulir aduan dan menyampaikannya melalui loket pengaduan/kotak pengaduan (paling lambat 30 hari setelah pengajuan izin)	Formulir Pengaduan ↓ Kotak Pengaduan	Loket Pengaduan		
2.	Petugas penerima memberikan tanda terima pengaduan dan meneruskan formulir pengaduan kepada penelaah dan penanggungjawab	Tanda terima	Tanda terima	Formulir Pengaduan	
3.	Petugas membuka kotak pengaduan secara berkala dan membuat berita acara/meneruskan formulir pengaduan kepada penelaah dan penanggungjawab		Berita Acara	Formulir Pengaduan	
4.a	Penanggungjawab menyampaikan surat tanggapan kepada masyarakat/pengadu bahwa materi pengaduan lengkap/tidak lengkap dalam waktu 14 hari.	Surat tanggapan	Tanggapan : Lengkap/Tidak Lengkap		Surat tanggapan
4.b	Dalam hal materi aduan telah lengkap, penelaah melakukan pemeriksaan paling lama 14 hari dan membuat Berita acara	Tidak Lengkap		Lengkap ↓ Pemeriksaan	Formulir Pengaduan
4.c	Dalam hal materi aduan belum lengkap, surat tanggapan disertai dengan formulir pengaduan untuk dilengkapi dalam waktu 30 hari	Surat tanggapan ↓ Formulir Pengaduan		Berita Acara	Dapat dilaksanakan Peninjauan lapangan
4.d	Dalam hal materi aduan telah dilengkapi, formulir pengaduan disampaikan kembali kepada penanggung jawab dan penelaah untuk dilakukan pemeriksaan		Dilengkapi	Ditolak/diterima dengan syarat/diterima	
4.e	Dalam hal materi aduan tidak dilengkapi dalam jangka waktu 30 hari, pengaduan dianggap dicabut				
5.	Penanggungjawab menyampaikan surat pemberitahuan hasil pemeriksaan kepada pengadu, paling lama dalam jangka waktu 14 hari setelah pemeriksaan selesai				Surat Pemberitahuan

Salinan Sesuai Dengan Aslinya,  
Kabag Hukum & Per-UU-an  
TAM RIZAL S.H.  
Pembina TK I (IV/b)  
NIP. 196611191996021001

TELAH DITELITI KERENYANNYA

KASI PENDATAAN DAN PENYIMPANAN LIVIA ZULFIANA NIP. 19781003 200801 2001	KEPALA KANTOR DRS. MUHAMAD EDUARD NIP. 19740408 199307 1002
---	---

BUPATI TANJUNG JABUNG TIMUR,  
  
H. ZUMI ZOLA ZULKIFLI