



BUPATI TANGGAMUS
PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI TANGGAMUS
NOMOR 22 TAHUN 2018

TENTANG

PUSAT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANGGAMUS,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada azas-azas pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan otonomi daerah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka dibutuhkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas termasuk memberi ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b tersebut di atas perlu menetapkan Peraturan Bupati Tanggamus tentang Pusat Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanggamus;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Tulang Bawang dan Kabupaten Daerah Tingkat II Tanggamus (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3667);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali di ubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 08 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PUSAT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tanggamus
2. Bupati adalah Bupati Tanggamus

3. OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanggamus
4. Aparat Pemerintah Daerah, adalah setiap aparat dalam perangkat daerah yang melaksanakan sebagian tugas pemerintahan dan atau bertugas melaksanakan pelayanan kepada setiap orang, instansi, kelompok atau masyarakat, dunia usaha dan organisasi profesi baik negeri maupun swasta.
5. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan melalui Pusat Pengaduan Pelayanan Publik (Pusdulik).
6. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada Pusat Pengaduan Pelayanan Publik (Pusdulik) atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
7. Pusat Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat Pusdulik adalah wadah yang dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Tanggamus.
8. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
9. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.
10. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Pusdulik untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik.

BAB II AZAS, SIFAT DAN TUJUAN PUSDULIK

Pasal 2

Pusdulik dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pasal 3

Pusdulik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 berasaskan :

- a. Kepentingan Umum.
- b. Kepastian Hukum
- c. Kesamaan Hak
- d. Keseimbangan hak dan Kewajiban
- e. Keprofesionalan

- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Kecepatan waktu dan;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pasal 4

Pusat Pengaduan Pelayanan Publik (Pusdulik) merupakan kegiatan operasional Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanggamus.

Pasal 5

Pusat Pengaduan Pelayanan Publik (Pusdulik) bertujuan meningkatkan mutu sistem pelayanan publik

BAB III JENIS PENGADUAN

Pasal 6

Jenis pengaduan akibat tindakan atau dugaan mal administrasi oleh Aparat Pemerintah Daerah yang dapat diadukan oleh masyarakat meliputi :

- a. penundaan berlarut;
- b. penyalahgunaan wewenang;
- c. bertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak patut;
- d. penyimpangan prosedur;
- e. perbuatan melawan hukum;
- f. korupsi, kolusi dan nepotisme;
- g. intervensi;
- h. lalai atas kewajiban;
- i. tidak kompeten;
- j. pemalsuan;
- k. lain-lain tindakan Aparat Pemerintah Daerah yang merugikan masyarakat.

BAB IV TUGAS, FUNGSI DAN WEWENANG

Pasal 7

Tugas Pusdulik adalah menerima aduan, mengklarifikasikan aduan, mengkonfirmasi aduan, melakukan mediasi, mempublikasikan aduan dan memberikan laporan kepada Bupati.

Pasal 8

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 PUSDULIK mempunyai fungsi :

- a. Menerima pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintah atau pelayanan publik.
- b. Memilih dan memilah laporan pengaduan masyarakat serta didistribusikan pada perangkat daerah atau instansi terkait.
- c. Melakukan koordinasi dengan perangkat daerah atau dengan instansi terkait untuk meminta tanggapan atas pengaduan masyarakat
- d. Menyampaikan respon dari perangkat daerah atau instansi terkait kepada pengadu.

Pasal 9

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi PUSDULIK mempunyai wewenang meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pengaduan, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai suatu pengaduan yang disampaikan.

Pasal 10

- (1) Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang PUSDULIK, dibentuk Tim Pengelola.
- (2) Tim pengelola sebagaimana dimaksud ayat (1) beranggotakan :
 1. unsur Dinas Komunikasi dan Informatika
 2. unsur Inspektorat
 3. unsur Bagian Hukum
- (3) Tim sebagaimana dimaksud ayat (2) ditetapkan dengan keputusan bupati

BAB V PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 11

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui PUSDULIK.

Pasal 12

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 memuat materi pengaduan dan dapat didukung bukti.
- (2) Identitas pengadu dapat dirahasiakan.

BAB VI MEKANISME KERJA PUSDULIK

Pasal 13

- (1) Mekanisme kerja PUSDULIK menerima pengaduan berasal dari masyarakat baik secara langsung atau melalui media komunikasi lainnya seperti surat, telepon/fax, sms, BBM, Whatsapp, email dan aplikasi.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dicatat, ditelaah, diklarifikasi, dan disampaikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau instansi terkait untuk memperoleh tanggapan.
- (3) OPD penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (2) wajib memberikan tanggapan atas pengaduan yang masuk melalui PUSDULIK selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja.
- (4) Tanggapan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau instansi terkait disampaikan kepada pengadu melalui media komunikasi yang dipakai oleh pengadu, atau melalui surat bagi pengaduan secara langsung.
- (5) Biaya yang timbul atas kegiatan sebagaimana dimaksud ayat (3) dibebankan pada OPD penyelenggara masing-masing.
- (6) Bagan atau alur mekanisme kerja PUSDULIK, ditetapkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan Bupati ini.

BAB VII TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 14

- (1) Penanganan pengaduan PUSDULIK dilakukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) Peraturan Bupati ini.
- (2) Dalam hal pengaduan berupa laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat kekurangan, PUSDULIK memberitahukan kepada pengadu untuk melengkapi pengaduan.
- (3) Apabila pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu 5 (lima) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 15

- (1) Dalam hal berkas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 dinyatakan lengkap, PUSDULIK segera melakukan pemeriksaan substantif
- (2) Berdasarkan hasil pemeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUSDULIK dapat menetapkan bahwa :
 - a. Pengaduan segera dilanjutkan dengan pemeriksaan; atau
 - b. Pengaduan disampaikan langsung kepada unit kerja (OPD) di lingkungan pemerintah daerah sesuai tugas pokok dan fungsinya untuk segera merespon serta menyelesaikan pengaduan yang diterimanya.

Pasal 16

- (1) Dalam melakukan proses penerimaan dan pemeriksaan atas pengaduan, tim dalam melakukan kunjungan ke objek pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan gambaran atas kondisi pelayanan yang diberikan oleh unit kerja (OPD/instansi).
- (2) PUSDULIK setelah melakukan pemeriksaan atas pengaduan yang diterima dari masyarakat, dapat memberikan rekomendasi untuk segera dilakukan penanganan oleh unit kerja terkait pelayanan publik.
- (3) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat sekurang kurangnya:
 - a. Uraian tentang hasil pemeriksaan;
 - b. Kesimpulan mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan upaya penanganan pengaduan.

BAB VIII PENGEMBANGAN PUSDULIK

Pasal 17

- (1) PUSDULIK wajib mengembangkan sistem komunikasi pengaduan berbasis aplikasi informatika
- (2) Aplikasi sebagaimana dimaksud ayat (1) diintegrasikan dengan aplikasi pengaduan secara nasional dan Website Pemerintah Kabupaten Tanggamus.

BAB IX SISTEM PELAPORAN PUSDULIK

Pasal 18

- (1) Tim pengelola sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 menyampaikan laporan kepada Bupati.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang kurangnya memuat mengenai jumlah dan macam pengaduan yang diterima dan ditangani.

BAB X PEMBIAYAAN

Pasal 19

Kegiatan operasional PUSDULIK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tanggamus, dan lembaga lain yang tidak mengikat.

BAB XI
PENUTUP

Pasal 20

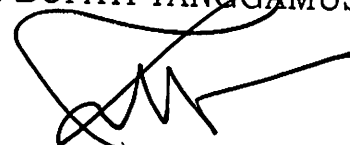
Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tanggamus.

| PARAF KOORDINASI BAGIAN HUKUM | | |
|----------------------------------|------------------------|-------|
| No. | NAMA JABATAN | PARAF |
| 1. | WAKIL BUPATI | |
| 2. | SEKDA | |
| 3. | ASISTEN DEWAKIL BUPATI | |
| 4. | STAF AHLI | |
| 5. | KA. DINAS 30 | |
| 6. | LEMBAGA TEKNIS | |
| 7. | KA. BAGIAN | |
| 8. | KA. BAG. HUKUM | |


Ditetapkan di Kota Agung
pada tanggal 11 April 2018

Pj. BUPATI TANGGAMUS,


ZAINAL ABIDIN

Diundangkan di Kota Agung
pada tanggal 12 April 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN,



ANDI WIJAYA

MATRIK DAN DIAGRAM ALIR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA LANGSUNG
PADA PUSAT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (PUSDULIK)
PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS

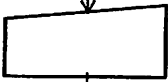
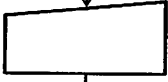
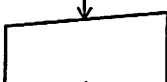
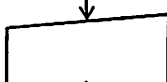
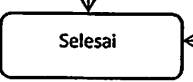
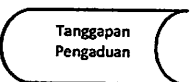
| NO | URAIAN PROSEDUR | PELAKSANA | | | | BAKU MUTU | | KETERANGAN |
|----|--|-----------|----------|-------------|--------------------------------------|------------|--|-----------------------|
| | | PENGADU | PUSDULIK | OPD TERKAIT | INPUT/OUTPUT | WAKTU | INPUT/OUTPUT | |
| 1 | Pengadu datang ke PUSDULIK | Mulai | | | | | | |
| 2 | Pengadu menyampaikan pengaduan secara lisan, tertulis atau dengan mengisi formulir pengaduan yang tersedia. | | | | Surat Pengaduan / Formulir Pengaduan | 15 menit | pengaduan lisan; pengaduan tertulis; formulir pengaduan; | registrasi pengaduan; |
| 3 | Petugas PUSDULIK menerima pengaduan, serta menelaah dan mengkonfirmasi pengaduan. | | | | | 30 menit | | |
| 4 | Petugas PUSDULIK menentukan apakah pengaduan telah lengkap dan dapat ditindak lanjuti atau masih memerlukan kelengkapan informasi dari Pengadu. | Tidak | | | | 5 menit | | |
| 5 | Petugas PUSDULIK melaporkan berkas pengaduan kepada Ketua PUSDULIK, untuk mendapatkan persetujuan penyampaian kepada OPD terkait. | | | | Berkas Pengaduan | 30 menit | berkas pengaduan; | |
| 6 | Ketua PUSDULIK memeriksa dan mendisposisikan berkas pengaduan kepada Petugas PUSDULIK. | | | | | 30 menit | Disposisi surat | |
| 7 | Petugas OPD terkait menerima berkas pengaduan dan menyampaikannya kepada atasan yang membidangi, untuk mendapatkan tanggapan atas pengaduan yang masuk | | | | | 1 x 24 jam | berkas pengaduan; | registrasi pengaduan; |
| 8 | Atasan OPD terkait memberikan tanggapan, berupa jawaban atau penjelasan atas pengaduan yang diterima dan mendisposikannya kepada Petugas OPD terkait untuk disampaikan kepada PUSDULIK | | | | | 60 Menit | Disposisi surat | |
| 9 | Petugas OPD terkait menyampaikan berkas tanggapan pengaduan kepada PUSDULIK Pemkab Tanggamus | | | | Berkas Tanggapan Pengaduan | 1 x 24 jam | berkas tanggapan pengaduan; | |
| 10 | Petugas PUSDULIK menerima berkas tanggapan dan menyampaikannya kepada Ketua PUSDULIK. | | | | | 30 menit | berkas tanggapan pengaduan; | |
| 11 | Petugas PUSDULIK menerima disposisi dari Ketua PUSDULIK, serta menyampaikan berkas tanggapan pengaduan dari OPD terkait kepada Pengadu. | | | | | 30 menit | berkas tanggapan pengaduan; | registrasi pengaduan; |
| 12 | Pengadu menerima berkas tanggapan pengaduan dari PUSDULIK. | Selesai | | | | 1 x 24 jam | berkas tanggapan pengaduan; | |

| PARAF KOORDINASI | | |
|------------------|----------------|-------|
| BAGIAN HUKUM | | |
| NO. | NAMA JABATAN | PARAF |
| 1 | WAKIL BUPATI | |
| 2 | SEKDA | |
| 3 | ASISTEN DAHM | |
| 4 | STAF AHLI | |
| 5 | KA. DINAS 30 | |
| 6 | LEMBAGA TEKNIS | |
| 7 | KA. BAG. AN | |
| 8 | KA. BAG. HUKUM | |

PL. BUPATI TANGGAMUS,
ZAINAL ABIDIN

**MATRIK DAN DIAGRAM ALIR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA TELEKOMUNIKASI
 PADA PUSAT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (PUSDULIK)
 PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS**

| NO | URAIAN PROSEDUR | PELAKSANA | | | | BAKU MUTU | | KETERANGAN |
|----|---|-----------|----------|-------------|----------------------------------|------------|---|--|
| | | PENGADU | PUSDULIK | OPD TERKAIT | INPUT/OUTPUT | WAKTU | INPUT/OUTPUT | |
| 1 | Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media telekomunikasi SMS/WA/Email/Media Sosial | Mulai | | | | | | |
| 2 | Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media telekomunikasi SMS/WA/Email/Media Sosial | | | | Data Pengaduan secara elektronik | 15 menit | Data pengaduan secara elektronik yang disimpan dalam memory/harddisk; | registrasi pengaduan oleh Petugas PUSDULIK; |
| 3 | Petugas PUSDULIK menerima pengaduan, serta menelaah dan mengkonfirmasi pengaduan, menggunakan saluran komunikasi yang digunakan oleh Pengadu. | | | | | 30 menit | | |
| 4 | Petugas PUSDULIK menentukan apakah pengaduan telah lengkap dan dapat ditindak lanjuti atau masih memerlukan kelengkapan informasi dari Pengadu. | Tidak | | | | 5 menit | | |
| 5 | Petugas PUSDULIK melaporkan pengaduan kepada Ketua PUSDULIK, untuk mendapatkan persetujuan menyampaikan pengaduan kepada OPD terkait. | | | | Data Pengaduan secara elektronik | 30 menit | Data pengaduan secara elektronik yang disimpan dalam memory/harddisk; | |
| 6 | Ketua PUSDULIK memeriksa dan mendisposisikan tindak lanjut pengaduan kepada Petugas PUSDULIK. | Tidak | | | | 30 menit | Disposisi surat | |
| 7 | Petugas OPD terkait menerima pengaduan melalui saluran telekomunikasi yang sama atau secara tertulis, dan menyampaikannya kepada atasan yang membidangi, untuk mendapatkan tanggapan atas pengaduan yang masuk. | | | | | 1 x 24 jam | Data pengaduan secara elektronik yang disimpan dalam memory/harddisk; | registrasi pengaduan oleh Petugas OPD Terkait; |

| | | | | | | | | |
|----|--|--|---|---|---|------------|--|-----------------------|
| 8 | Atasan OPD terkait memberikan tanggapan, berupa jawaban atau penjelasan atas pengaduan yang diterima dan mendisposisikan tindak lanjutnya kepada Petugas OPD terkait untuk disampaikan kepada Pusedulik. | | |  | | 60 Menit | Disposisi surat | |
| 9 | Petugas OPD terkait menyampaikan tanggapan pengaduan kepada Pusedulik Pemkab Tanggamus, baik melalui saluran telekomunikasi yang sama atau secara tertulis. | | |  | Tanggapan Pengaduan | 1 x 24 jam | tanggapan pengaduan elektronik; tanggapan pengaduan secara tertulis; | |
| 10 | Petugas Pusedulik menerima tanggapan atas pengaduan dan menyampaikannya kepada Ketua Pusedulik. | |  | | | 30 menit | tanggapan pengaduan elektronik; tanggapan pengaduan secara tertulis; | |
| 11 | Petugas Pusedulik menyampaikan tanggapan pengaduan dari OPD terkait kepada Pengadu, melalui saluran telekomunikasi yang digunakan oleh Pengadu. | |  | | | 30 menit | tanggapan pengaduan secara elektronik; | registrasi pengaduan; |
| 12 | Pengadu menerima berkas tanggapan pengaduan dari Pusedulik. |  | | |  | 1 x 24 jam | tanggapan pengaduan secara elektronik; | |

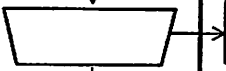
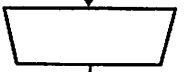
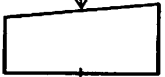
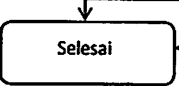
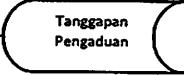
| PARAF KOORDINASI BAGIAN HUKUM | | |
|----------------------------------|------------------|-------|
| No. | NAMA JABATAN | PARAF |
| 1 | WAKIL BUPATI | |
| 2 | SEKDA | |
| 3 | ASSTEN DEW. PEM. | |
| 4 | STAF AHLI | |
| 5 | KA. DINAS 30 | |
| 6 | LEMBAGA TEKNIK | |
| 7 | KA. BAG. HUKUM | |
| 8 | KA. BAG. HUKUM | |

Pj. BUPATI TANGGAMUS,

 ZAINAL ABIDIN

MATRIK DAN DIAGRAM ALIR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA TELEKOMUNIKASI
 PADA PUSAT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (PUSDULIK)
 PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS

| NO | URAIAN PROSEDUR | PELAKSANA | | | | BAKU MUTU | | KETERANGAN |
|----|--|-----------|----------|-------------|--------------------------------|------------|--|--|
| | | PENGADU | PUSDULIK | OPD TERKAIT | INPUT/OUTPUT | WAKTU | INPUT/OUTPUT | |
| 1 | Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media telekomunikasi Telpon. | Mulai | | | | | | |
| 2 | Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media telekomunikasi Telpon. | | | | Data Pengaduan secara lisan | 15 menit | Data pengaduan secara lisan yang disimpan/direkam dalam memory/harddisk; | registrasi pengaduan oleh Petugas PUSDULIK; |
| 3 | Petugas PUSDULIK menerima pengaduan, merekam, serta menelaah dan mengkonfirmasi pengaduan, menggunakan saluran komunikasi yang digunakan oleh Pengadu. | | | | | 30 menit | | |
| 4 | Petugas PUSDULIK menentukan apakah pengaduan telah lengkap dan dapat ditindak lanjuti atau masih memerlukan kelengkapan informasi dari Pengadu. | Tidak | | | | 5 menit | | |
| 5 | Petugas PUSDULIK menyampaikan/melaporkan pengaduan kepada Ketua PUSDULIK, secara tertulis untuk mendapatkan persetujuan menyampaikan pengaduan kepada OPD terkait. | | | | Data Pengaduan secara tertulis | 30 menit | Data pengaduan secara elektronik yang disimpan dalam memory/harddisk; | |
| 6 | Ketua PUSDULIK memeriksa dan mendisposisikan tindak lanjut pengaduan kepada Petugas PUSDULIK. | Tidak | | | | 30 menit | Disposisi surat | |
| 7 | Petugas OPD terkait menerima berkas pengaduan dan menyampaikannya kepada atasan yang membidangi, untuk mendapatkan tanggapan atas pengaduan yang masuk | | Ya | | | 1 x 24 jam | Data pengaduan secara elektronik yang disimpan dalam memory/harddisk; | registrasi pengaduan oleh Petugas OPD Terkait; |
| 8 | Atasan OPD terkait memberikan tanggapan, berupa jawaban atau penjelasan atas pengaduan yang diterima dan mendisposisikannya kepada Petugas OPD terkait untuk disampaikan kepada PUSDULIK | | | | | 60 Menit | Disposisi surat | |

| | | | | | | | |
|----|---|--|---|---|------------|--|-----------------------|
| 9 | Petugas OPD terkait menyampaikan berkas tanggapan pengaduan kepada Pusdulik Pemkab Tanggamus | | |  | 1 x 24 jam | berkas tanggapan pengaduan; | |
| 10 | Petugas Pusdulik menerima berkas tanggapan dan menyampaikannya kepada Ketua Pusdulik. | |  | | 30 menit | tanggapan pengaduan elektronik; tanggapan pengaduan secara tertulis; | |
| 11 | Petugas Pusdulik menerima disposisi dari Ketua Pusdulik, serta menyampaikan berkas tanggapan pengaduan dari OPD terkait kepada Pengadu. | |  | | 30 menit | tanggapan pengaduan secara elektronik; | registrasi pengaduan; |
| 12 | Pengadu menerima berkas tanggapan pengaduan dari Pusdulik. |  | |  | 1 x 24 jam | tanggapan pengaduan secara elektronik; | |

Pj. BUPATI TANGGAMUS,


ZAINAL ABIDIN

| | |
|-------------------|-------|
| ARAF MOOJANI | |
| BAGIAN HUKUM | |
| 1. NAMA | PAKSI |
| 2. NAMA | SEKSI |
| 3. ASST. BID. PEM | V. L. |
| 4. STAF | |
| 5. KA. DINAS | 30 |
| 6. LEMBARA TEKNIS | |
| 7. KA. BAHAN | |
| 8. KA. BAG. HUKUM | 8 # |

LAMPIRAN V : PERATURAN BUPATI TANGGAMUS
NOMOR : 22 TAHUN 2018
TANGGAL : 11 April 2018

MATRIK DAN DIAGRAM ALIR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA TELEKOMUNIKASI
PADA PUSAT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (PUSDULIK)
PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS

| NO | URAIAN PROSEDUR | PELAKSANA | | | | BAKU MUTU | | KETERANGAN |
|----|---|-----------|----------|-------------|----------------------------------|------------|---|---|
| | | PENGADU | PUSDULIK | OPD TERKAIT | INPUT/OUTPUT | WAKTU | INPUT/OUTPUT | |
| 1 | Pengadu menyampaikan pengaduan melalui Aplikasi Android | Mulai | | | | | | |
| 2 | Pengadu menyampaikan pengaduan melalui Aplikasi Android | | | | Data Pengaduan secara elektronik | 15 menit | Data pengaduan secara elektronik yang disimpan dalam memory/harddisk | registrasi pengaduan oleh Petugas PUSDULIK |
| 3 | Petugas PUSDULIK menerima pengaduan melalui Aplikasi, untuk selanjutnya meneruskan kepada OPD terkait, baik melalui Aplikasi atau saluran telekomunikasi lainnya. | | | | | 30 menit | | |
| 4 | Petugas OPD terkait menerima pengaduan dan menyampaikannya kepada atasan yang membidangi, untuk mendapatkan tanggapan atas pengaduan yang masuk. | | | | | 1 x 24 jam | Data pengaduan secara elektronik yang disimpan dalam memory/harddisk | registrasi pengaduan oleh Petugas OPD Terkait |
| 5 | Atasan OPD terkait memberikan tanggapan, berupa jawaban atau penjelasan atas pengaduan yang diterima dan mendisposisikan tindak lanjutnya kepada Petugas OPD terkait untuk disampaikan kepada PUSDULIK. | | | | | 60 Menit | Disposisi surat | |
| 6 | Petugas OPD terkait menyampaikan tanggapan pengaduan kepada PUSDULIK Pemkab Tanggamus, baik melalui Aplikasi atau secara tertulis. | | | | | 1 x 24 jam | tanggapan pengaduan elektronik; tanggapan pengaduan secara elektronik | |
| 7 | Petugas PUSDULIK menerima tanggapan atas pengaduan dan menyampaikannya kepada Ketua PUSDULIK. | | | | | 30 menit | tanggapan pengaduan elektronik; tanggapan pengaduan secara elektronik | |
| 8 | Petugas PUSDULIK menerima disposisi dari Ketua PUSDULIK, serta menyampaikan berkas tanggapan pengaduan dari OPD terkait kepada Pengadu, melalui Aplikasi PUSDULIK. | | | | | 30 menit | tanggapan pengaduan secara elektronik | registrasi pengaduan; |
| 9 | Pengadu menerima berkas tanggapan pengaduan dari PUSDULIK. | Selesai | | | | 1 x 24 jam | tanggapan pengaduan secara elektronik | |

PI. BUPATI TANGGAMUS,
ZANUQ ABIDIN

| No. | NAMA JABATAN | PAR. |
|-----|-----------------|------|
| 1 | WAKIL BUPATI | |
| 2 | SEKDA | |
| 3 | ASISTEN DEWIDEM | |
| 4 | STAF AHLI | |
| 5 | KA. DINAS 30 | |
| 6 | LEMBAGA TEKNIS | |
| 7 | KA. BAG. AN | |
| 8 | KA. BAG. HUKUM | |