

**SALINAN**

**BUPATI TANAH LAUT
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**PERATURAN BUPATI TANAH LAUT
NOMOR 114 TAHUN 2016**

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MEKANISME PELAYANAN
PENGADUAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANAH LAUT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam Mekanisme Pelayanan Pengaduan, dipandang perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Tanah Laut tentang Standar Operasional Prosedur Mekanisme Pelayanan Pengaduan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);

4. 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);
5. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5094);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
9. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 199);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705);
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur

Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2008 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 14) yang telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2013 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 10);
14. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut (Berita Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2011 Nomor 46);
15. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 50 Tahun 2011 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut (Berita Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2011 Nomor 50);

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tanah Laut.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia

sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Tanah Laut.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tanah Laut.
6. Satuan Polisi Pamong Praja adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tanah Laut.
7. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah serangkaian ketentuan tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

BAB II

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN

Pasal 2

Maksud dan tujuan Peraturan Bupati ini ditetapkan adalah untuk mengatur Standar Operasional Prosedur Mekanisme Pelayanan Pengaduan.

Pasal 3

Format Standar Operasional Prosedur Mekanisme Pelayanan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

BAB III

TATA KERJA

Pasal 4

- (1) Setiap pejabat dan pelaksana standar operasional prosedur wajib menguasai, memahami dan melaksanakan sistem dan ketentuan yang berlaku.
- (2) Setiap pejabat yang terlibat didalam pelaksanaan standar operasional prosedur wajib membangun komitmen tinggi untuk mendukung pelaksanaannya.
- (3) Setiap pejabat yang terlibat didalam pelaksanaan standar operasional prosedur wajib mengembangkan koordinasi dan kerjasama maksimal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

- (4) Setiap pejabat yang terlibat didalam pelaksanaan standar operasional prosedur wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam pelaksanaan tugas.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pelaihari
pada tanggal 14 Desember 2016
BUPATI TANAH LAUT,

Ttd.

H. BAMBANG ALAMSYAH


Diundangkan di Pelaihari
pada tanggal 14 Desember 2016
SEKRETARIS DAERAH,

Ttd.

H. ABDULLAH

BERITA DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT TAHUN 2016 NOMOR 114


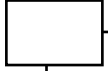

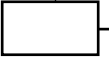

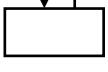
LAMPIRAN PERATURAN BUPATI TANAH LAUT
 NOMOR : 114 TAHUN 2016
 TANGGAL : 14 Desember 2016



	PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT	Nomor SOP	
	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	Tanggal Pembuatan	
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan oleh	Bupati Tanah Laut
		Nama SOP :	Mekanisme Pelayanan Pengaduan

Dasar Hukum
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja.
Keterkaitan
Peringatan
Jika SOP ini tidak berjalan maka akan terganggunya proses mengenai pelayanan pengaduan

Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA 2. Menguasai komputer 3. Mengetahui Peraturan Perundang-undangan
Peralatan/ Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis 2. Komputer/Laptop 3. Printer 4. Aturan Yuridis yang berlaku
Pencatatan & Pendataan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku agenda 2. Data pengaduan 3. Laporan hasil pelaksanaan tugas

SOP MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN

No	Uraian Kegiatan	Pemohon	Loket Pengaduan	Kasatpol PP	Sekretaris/Bidang	SKPD Kabupaten	Keterangan	
1.	Mencari pengaduan, melalui a. Telepon b. Email c. Faximile d. SMS e. Website f. langsung						1. Proses pelayanan pengaduan paling lama 14 hari kerja. 2. Proses pelayanan pengaduan yang memerlukan waktu lebih dari 14 (empatbelas) hari kerja karena penyelesaian nya harus dikoordinasikan dengan SKPD Kabupaten, pemohon akan mendapatkan pemberitahuan tertulis.	10 menit
2.	Pencatatan/Registrasi - Identitas Pemohon - Persoalan yang diadakan							15 menit
3.	Menerima tanda terima bukti pengaduan							10 menit
4.	Instruksi Sekretaris/Bidang untuk tindak lanjuti							10 menit
5.	Tindak lanjuti instruksi Kasatpol							10 menit
6.	Sekretaris koordinasi dengan SKPD Kabupaten (bila persoalan merupakan kewenangan SKPD Kabupaten)							60 menit

7.	Menerima hasil penyelesaian pengaduan dari Sekretaris/Bidang			←						15 menit
8.	Menerima pemberitahuan hasil tindak lanjut pengaduan.			←						15 menit

BUPATI TANAH LAUT,

Ttd.

H. BAMBANG ALAMSYAH