



**BUPATI BANDUNG BARAT
PROVINSI JAWA BARAT**

PERATURAN BUPATI BANDUNG BARAT

NOMOR 38 TAHUN 2016

TENTANG

**TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI BIDANG PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANDUNG BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik khususnya di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan untuk menyediakan sarana pengaduan masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4688);
 3. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN BUPATI BANDUNG BARAT TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI BIDANG PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bandung Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Bandung Barat.
4. Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat Penyelenggara PTSP, adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu.
5. Pengaduan Masyarakat adalah keluhan, pengaduan, sumbang pikiran, gagasan, atau saran yang bersifat membangun yang disampaikan oleh masyarakat kepada Penyelenggara PTSP melalui saluran pengaduan, yang merupakan bentuk penerapan pelaksanaan pengawasan masyarakat.
6. Pengadu adalah masyarakat baik orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara Layanan Pengaduan Masyarakat. Nomor 76 Tahun 2013
7. Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Pokja Penanganan Pengaduan adalah tim yang dibentuk dan bertanggung jawab untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.
8. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat adalah anggota Pokja Penanganan Pengaduan Masyarakat yang ditempatkan pada *front office* pelayanan pengaduan.
9. Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat adalah tempat untuk menerima dan/atau menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat terkait pemberian layanan di BPMPT.
10. *Tracking* Pengaduan adalah sarana bagi masyarakat untuk memantau pengaduan yang disampaikan ke Penyelenggara PTSP secara elektronik.
11. Standar Pelayanan adalah tolok 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.(copas perpres Nomor 76 Tahun 2013)
12. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.(copas perpres Nomor 76 Tahun 2013)

Bagian Kedua
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan tentang penanganan pengaduan masyarakat di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dimaksudkan untuk memberikan panduan kepada Penyelenggara layanan pengaduan masyarakat atas setiap pengaduan masyarakat.

Pasal 3

Pengaturan tentang penanganan pengaduan masyarakat di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan bertujuan untuk:

- a. mewujudkan penanganan Pengaduan Masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- b. memberikan akses partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan; dan
- c. meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan.

BAB II

JENIS PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

Jenis Pengaduan Masyarakat mencakup pengaduan terhadap hal-hal sebagai berikut:

- a. waktu penyelesaian layanan yang tidak memenuhi *standard operating procedure* (SOP) yang telah ditetapkan;
- b. dugaan kesalahan dalam prosedur pelayanan dan/atau pengambilan tindakan/kebijakan;
- c. dugaan kesalahan penyajian informasi atau penjelasan;
- d. petugas kurang optimal dalam memberikan pelayanan;
- e. kendala teknis dalam proses pengajuan secara dalam jaringan (daring); dan
- f. pengaduan masyarakat lainnya yang terkait penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan perizinan.

BAB III

MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Penyampaian Pengaduan

Pasal 5

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung kepada Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 6

- (1) Penyampaian Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, dilakukan secara langsung dengan Petugas Layanan Pengaduan di Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Penyampaian pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan menggunakan Formulir Pengaduan Langsung sebagaimana tercantum dalam Lampiran IA, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 7

- (1) Penyampaian pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, dapat disampaikan melalui:
 - a. kotak pengaduan;
 - b. surat;
 - c. media elektronik, seperti: telepon, faksimili, *website*, surat elektronik (*e-mail*), media penyiaran, layanan pesan singkat (*SMS/Short Message Service*), atau media sosial dan sejenisnya.
- (2) Penyampaian pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan Formulir Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran IB, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua

Penanganan Pengaduan

Paragraf 1

Pengaduan Secara Langsung

Pasal 8

Penanganan Pengaduan Secara Langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, dilaksanakan dengan ketentuan:

- a. Petugas Layanan Pengaduan wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas Pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan;
- b. Petugas Layanan Pengaduan wajib menjamin kerahasiaan identitas Pengadu;
- c. Petugas Layanan Pengaduan wajib mendengarkan aduan Pengadu, mencatat substansi pengaduan, memeriksa substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan awal secara langsung dengan mempertimbangkan aspek kewenangan; dan
- d. Apabila kondisi tertentu Pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka Petugas Layanan Pengaduan wajib membantu Pengadu untuk mengisi Formulir Pengaduan.

Pasal 9

Tanggapan Awal atau jawaban atas pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung, dapat diberikan pada hari yang sama sejak pengaduan diterima oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.

Paragraf 2

Pengaduan Secara Tidak Langsung

Pasal 10

Penanganan Pengaduan Secara Tidak Langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, dilaksanakan dengan ketentuan:

- a. Penyelenggara Layanan Pengaduan memeriksa substansi Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara tidak langsung dengan mempertimbangkan aspek kewenangan;
- b. apabila pengaduan tersebut tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan;
- c. Penyelenggara Layanan Pengaduan memberikan nomor pengaduan kepada Pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan;
- d. Penyelenggara Layanan Pengaduan, harus menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.

Pasal 11

Tanggapan awal atas Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara tidak langsung diberikan dalam waktu paling lama 3 (tiga) hari sejak diterimanya pengaduan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 12

Masyarakat yang menyampaikan pengaduan dapat memantau perkembangan status penyelesaian pengaduannya melalui *Tracking* Pengaduan.

Pasal 13

Tata cara dan bagan alur proses penanganan Pengaduan Masyarakat, tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 14

- (1) Jawaban atas Pengaduan Masyarakat yang terkait dengan Pelayanan Perizinan, diberikan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, dengan didahului tanggapan awal pada hari pengaduan diterima.

- (2) Dalam hal penyelesaian pengaduan masyarakat yang memerlukan koordinasi lebih lanjut dengan instansi Terkait, Dunia Usaha, dan pemangku kepentingan lainnya, Penyelenggara Layanan Pengaduan akan berkoordinasi dengan pihak terkait.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara Layanan Pengaduan bertanggungjawab atas solusi atau penyelesaian pengaduan yang diberikan.
- (2) Penyelesaian atau solusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai, dan realistis.
- (3) Penyelesaian atau solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara penanaman modal dan pelayanan perizinan.
- (4) Penyelenggara Layanan Pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Pengarsipan Pengaduan

Pasal 16

- (1) Setiap Dokumen dan pelaporan Pengaduan Masyarakat disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital dalam bentuk data elektronik (*softcopy*), sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan.
- (2) Apabila terdapat data *hardcopy* wajib diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan dalam *database*.
- (3) Penyelenggara Layanan Pengaduan wajib mempublikasikan jumlah, dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.

BAB IV

PENYELENGGARA LAYANAN PENGADUAN

Pasal 17

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, dilaksanakan oleh:
 - a. Petugas Layanan Pengaduan; dan
 - b. Pokja Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Petugas Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, mempunyai tugas:
 - a. menerima dan mengadministrasikan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara langsung dan tidak langsung;
 - b. mengidentifikasi, mengklarifikasi, menganalisis, memproses, dan menjawab pengaduan masyarakat untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung;

- c. menyampaikan pengaduan masyarakat yang sudah diselesaikan maupun yang tidak dapat diselesaikan secara langsung kepada Pokja Penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
 - d. Melaksanakan tugas lain sesuai arahan Kepala Penyelenggara PTSP.
- (3) Pokja Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, mempunyai tugas:
- a. menerima Pengaduan Masyarakat atas layanan perizinan dan nonperizinan;
 - b. menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat atas layanan perizinan dan nonperizinan;
 - c. mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/meneliti, menganalisis dan menyelesaikan masalah yang diadukan masyarakat atas layanan perizinan dan nonperizinan;
 - d. melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk menyelesaikan masalah yang diadukan;
 - e. memberikan tanggapan atas pengaduan masyarakat terkait layanan perizinan dan nonperizinan;
 - f. menyusun laporan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat terkait layanan perizinan dan nonperizinan serta mengadministrasikan pengaduan;
 - g. melaksanakan tugas lain sesuai arahan Kepala Penyelenggara PTSP.

BAB V

SARANA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 18

- (1) Penyelenggara Layanan Pengaduan wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. Tempat/Ruangan;
 - b. Kotak Pengaduan;
 - c. Formulir pengaduan dan alat tulis; dan
 - d. Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).

BAB VI

PELAPORAN

Pasal 19

- (1) Pokja Penanganan Pengaduan melakukan pendataan jumlah dan jenis pengaduan masyarakat setiap hari.
- (2) Pokja Penanganan Pengaduan melaporkan rekapitulasi pelaksanaan penanganan Pengaduan Masyarakat dan tindak lanjutnya secara periodik setiap minggu kepada Kepala Penyelenggara PTSP.

Pasal 20

- (1) Kepala Penyelenggara PTSP melakukan pemantauan untuk melihat perkembangan penanganan pengaduan antara lain jumlah pengaduan yang diterima, penyebab permasalahan, serta penyelesaian pengaduan berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2).
- (2) Hasil pemantauan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan.

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 Bandung Barat.

Ditetapkan di Bandung Barat
pada tanggal 21 Oktober 2016
BUPATI BANDUNG BARAT,

ttd.

JABUBAKAR

Diundangkan di Bandung Barat
pada tanggal 21 Oktober 2016

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANDUNG BARAT,**

ttd.

MAMAN S. SUNJAYA

BERITA DAERAH KABUPATEN BANDUNG BARAT TAHUN 2016 NOMOR 38 SERI E

LAMPIRAN I

PERATURAN BUPATI BANDUNG BARAT NOMOR 38 TAHUN 2016 TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI BIDANG PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN

A. PENGADUAN SECARA LANGSUNG

Penanganan terhadap Pengaduan Secara Langsung dilaksanakan dengan cara:

1. Masyarakat datang langsung ke Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.
2. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat menerima pengaduan dari masyarakat di Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat dan meminta data pendukung yang diperlukan, dengan menggunakan Formulir Pengaduan.
3. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat, mengidentifikasi, menganalisis, memproses dan memberikan penyelesaian untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung.
4. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat melaporkan pengaduan yang dapat diselesaikan secara langsung maupun pengaduan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung kepada ketua kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat.
5. Masyarakat yang pengaduannya tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat akan mendapatkan konfirmasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat atau media elektronik.

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG

A. IDENTITAS PELAPOR

Nama :
Institusi :
Alamat Lengkap :
No. Telepon/Surel :

B. WAKTU PENGADUAN

Pukul :
Hari/tanggal :

C. MASALAH PENGADUAN

.....
.....
.....

D. URAIAN PENGADUAN

.....
.....
.....

E. PENYELESAIAN

.....
.....
.....

Bandung Barat,2016

(.....)
Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat

B. PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

1. Melalui Kotak Pengaduan

Penanganan terhadap pengaduan melalui Kotak Pengaduan dilaksanakan dengan cara:

- a. Masyarakat dapat menyampaikan saran, pernyataan, informasi, keluhan, masalah, dan pengaduan dengan menggunakan Formulir Pengaduan melalui kotak pengaduan yang tersedia.
- b. Formulir Pengaduan dikumpulkan atau diinventarisasi oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dan menyampaikannya kepada Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/meneliti, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan perangkat daerah terkait.
- d. Masyarakat yang menyampaikan pengaduan tersebut akan mendapatkan informasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat atau media elektronik.

2. Melalui Surat

Penanganan terhadap Pengaduan melalui Surat dilaksanakan dengan cara:

- a. Alamat pengaduan masyarakat ditujukan kepada:
Penyelenggara Layanan Pengaduan Masyarakat
Jl.No. Kabupaten Bandung Barat
- b. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat mengumpulkan/menginventarisasi dan mengadministrasikan setiap surat Pengaduan yang diterima.
- c. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat menyampaikan setiap surat Pengaduan yang diterima kepada Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- d. Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/meneliti, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan perangkat daerah terkait.
- e. Masyarakat yang menyampaikan pengaduan tersebut akan mendapatkan informasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat atau media elektronik.

3. Melalui Media Elektronik

Penanganan terhadap Pengaduan melalui Media Elektronik dilaksanakan dengan cara:

- a. Masyarakat dapat menyalurkan pengaduan melalui:
 - 1) *Contact center* :
 - 2) Layanan Pengaduan :
 - 3) Faksimili :
 - 4) SMS :
 - 5) Surel :
 - 6) Media Sosial :

- 7) Laman Pengaduan pada website Penyelenggara PTSP
- b. Hasil komunikasi pengaduan tersebut selanjutnya dituangkan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dalam Formulir Pengaduan yang memuat:
 - 1) Identitas masyarakat, terdiri atas:
 - a) Nama Lengkap;
 - b) Institusi;
 - c) Alamat lengkap;
 - d) Nomor Telepon yang dapat dihubungi/surel
 - 2) Waktu pengaduan, terdiri atas:
 - a) Pukul;
 - b) Hari/Tanggal;
 - c) Sarana Pengaduan.
 - 3) Materi Pengaduan
 - c. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat menyampaikan seluruh Formulir Pengaduan kepada Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk ditindaklanjuti.
 - d. Masyarakat yang menyampaikan laporan ataupun pengaduan tersebut akan mendapatkan informasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang diadukan melalui surat atau media elektronik.
 - e. Masyarakat dapat memantau perkembangan pengaduan yang disampaikan melalui *Tracking* Pengaduan.

**FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI CONTACT
CENTER/TELEPON/SURAT/FAKSIMILI, MEDIA ELEKTRONIK DAN
MEDIA MASSA**

A. IDENTITAS PELAPOR

Nama :
Institusi :
Alamat Lengkap :
No. Telepon/Surel/Twitter :

B. WAKTU PENGADUAN

Pukul :
Hari/tanggal (terima) :
Sarana Pengaduan : *contact center/telepon/surat/faksimili, surat elektronik/twitter/facebook/pesan singkat/laman lapor/media massa*)*

*) coret yang tidak perlu, khusus media massa disebutkan nama media dan tanggal pemuatan/penayangan

C. MATERI PENGADUAN

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Bandung Barat,2016

(.....)
Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat

BERITA ACARA RAPAT
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

I. PENDAHULUAN

A. DASAR

1. Laporan Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat
2. Formulir/Surat Pengaduan Masyarakat

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Untuk memutuskan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat mengenai:

.....
.....

C. WAKTU DAN TEMPAT

Rapat diadakan pada:

Hari :.....

Tanggal :.....

Pukul :.....

Tempat :.....
.....

D. PIMPINAN RAPAT

.....

E. PESERTA RAPAT

1.

2.

3.

4.

5.

II. PELAKSANAAN

1. Rapat dibuka dan dipimpin oleh:

2. Pemapar:

3. Materi Paparan:

4. Rapat atas Formulir Layanan Pengaduan Masyarakat Nomor/Tanggal:

5. Sarab Pendapat

a) Pimpinan Rapat

-

-

b) Peserta Rapat 1

-

-

- c) Peserta Rapat 2
 -
 -
- d) Peserta Rapat 3
 -
 -
- e) Peserta Rapat 4
 -
 -

III. KEPUTUSAN RAPAT

1.
2.
3.
4.
5.

IV. RENCANA TINDAK LANJUT

1.
2.
3.
4.
5.

V. PENUTUP

Demikian Berita Acara rapat ini dibuat sebagai bahan pertimbangan bagi Kepala Penyelenggara PTSP guna memutuskan tindak lanjut terhadap Pengaduan Masyarakat.

Bandung Barat,2016

(.....)
Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat

BUPATI BANDUNG BARAT,

ttd.

ABUBAKAR