



**BUPATI TANAH DATAR
PROVINSI SUMATERA BARAT**

PERATURAN BUPATI TANAH DATAR
NOMOR 57 TAHUN 2020

TENTANG

TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TANAH DATAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANAH DATAR,

- Menimbang :
- a. bahwa pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang harus dilaksanakan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik;
 - b. bahwa dalam rangka menjamin terselenggaranya pelayanan publik perlu diatur tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Tanah Datar;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

3. Undang ..*γ*

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 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 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
7. 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);
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 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 41 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Tanah Datar Tahun 2017 Nomor 42);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TANAH DATAR.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tanah Datar.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Tanah Datar.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Bupati Tanah Datar.
6. Penanggungjawab Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tanah Datar.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dan Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada organisasi perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

9. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan tata cara pengelolaan pengaduan.
13. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
14. Pengadu adalah orang perseorangan, kelompok dan/atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
15. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Daerah yang disampaikan oleh masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk :

- a. terwujudnya penanganan Pengaduan Pelayanan Publik secara efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
- c. meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini mengatur mengenai Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pembinaan dan pengawasan serta evaluasi dan pelaporan.

Pasal 5

Prinsip Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut :

- a. objektif;
- b. koordinatif;
- c. tidak diskrimatif;
- d. tanpa pamrih;
- e. menghindarkan konflik kepentingan;
- f. efektif dan efisien;
- g. akuntabel; dan
- h. transparan.

Pasal 6

- (1) Objektif, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan.
- (2) Koordinatif, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- (3) Tidak diskriminatif, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak diperkenankan dilakukan berdasarkan pertimbangan suku, agama, ras, etnis, jenis usaha, klasifikasi usaha dan pertimbangan lainnya yang bersifat subjektif.
- (4) Tanpa pamrih, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan dengan tidak mengharapkan dan menerima imbalan dalam bentuk apapun.
- (5) Menghindarkan konflik kepentingan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan dengan tidak punya hubungan kekerabatan, dan kekeluargaan.
- (6) Efektif dan efisien, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f yaitu Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya.

(7) Akuntabel ..✓

- (7) Akuntabel, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf g yaitu proses Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
- (8) Transparan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf h yaitu hasil Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

BAB II

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pengelolaan Pengaduan

Pasal 7

- (1) Dalam rangka pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat berhak untuk menyampaikan Pengaduan atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan.
- (2) Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan oleh penerima Pelayanan Publik atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.

Pasal 8

Dalam rangka Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Penyelenggara harus :

- a. mengelola Pengaduan Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. mensosialisasikan tata cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- c. memberikan akses kepada Masyarakat untuk menyampaikan Pengaduan dan memperoleh informasi penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik; dan
- d. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 9

- (1) Dalam mengelola Pengaduan, Penyelenggara menunjuk Pelaksana di lingkungannya sebagai Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara harus mengumumkan nama Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(3) Penyelenggara ... ✓

- (3) Penyelenggara melakukan pemantauan dan evaluasi atas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) setiap 6 (enam) bulan.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara harus menyediakan Sarana Pengaduan sebagai tempat untuk menerima Pengaduan dari Masyarakat dengan memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (2) Sarana Pengaduan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) menyediakan informasi tentang tata cara Pengaduan yang mudah dipahami masyarakat.

Pasal 11

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik dapat disampaikan oleh Pengadu secara :
 - a. langsung; dan
 - b. tidak langsung.
- (2) Identitas Pengadu Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dijamin kerahasiannya oleh Pengelola Pengaduan.

Pasal 12

Pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Pengelola Pengaduan menerima Pengaduan Pelayanan Publik di tempat penyelenggaraan pelayanan;
- b. Pengelola Pengaduan mendengar dan mencatat Pengaduan Pelayanan Publik;
- c. Pengelola Pengaduan dapat menanggapi Pengaduan Pelayanan Publik secara langsung; dan
- d. Pengelola Pengaduan memeriksa substansi Pengaduan Pelayanan Publik dari aspek kewenangannya.

Pasal 13

- (1) Dalam hal pengaduan pelayanan publik dilakukan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a, Pengelola Pengaduan menyediakan formulir Pengaduan yang memuat :
 - a. identitas masyarakat sebagai Pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian permasalahan atas pelayanan;

c. tempat ?.

- c. tempat dan waktu penyampaian; dan
 - d. tanda tangan pengadu.
- (2) Dalam hal masyarakat yang melakukan Pengaduan tidak mampu menulis dan/atau membaca, Pengelola Pengaduan wajib membantu mengisi formulir Pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Bentuk format formulir Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 14

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf b, Pengelola Pengaduan menyediakan sarana Pengaduan berupa :
- a. kotak pengaduan;
 - b. kotak pos;
 - c. telepon pengaduan;
 - d. layanan pesan singkat; dan
 - e. surat elektronik.
- (2) Informasi mengenai sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib tertera pada papan informasi yang mudah diketahui masyarakat, di lingkungan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 15

Pengelolaan Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Pengelola Pengaduan memeriksa substansi Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan aspek kewenangan;
- b. apabila substansi Pengaduan Pelayanan Publik di luar kewenangan Pelaksana, maka Pengaduan Pelayanan Publik tersebut diteruskan kepada Penyelenggara yang berwenang, dan diberitahukan kepada Pengadu; dan
- c. Pengelola Pengaduan memberitahukan nomor Pengaduan Pelayanan Publik kepada Pengadu untuk mempermudah dalam mengetahui status penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 16

- (1) Pengelola Pengaduan harus menyediakan sarana bagi Pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Sarana untuk dapat memantau penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. telepon pengaduan;
 - b. layanan pesan singkat;
 - c. surat elektronik;
 - d. sosial media resmi tanah datar;
 - e. website tanah datar; dan
 - f. aplikasi LAPOR-SP4N.

Pasal 17

Pengelola Pengaduan harus menindaklanjuti Pengaduan Pelayanan Publik yang diterima paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan Pelayanan Publik diterima dan dinyatakan lengkap.

Pasal 18

- (1) Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan secara tepat, cepat, tertib, dan tuntas.
- (2) Dalam menyelesaikan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pengelola Pengaduan :
 - a. bertanggung jawab atas penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik;
 - b. menyelesaikan Pengaduan Pelayanan Publik dengan terukur, dapat dicapai, dan realistis;
 - c. memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - d. merahasiakan data dan/atau informasi yang merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Pengaduan Pelayanan Publik harus diselesaikan oleh Pengelola Pengaduan paling lama 30 (tiga puluh hari) kalender sejak Pengaduan Pelayanan Publik diterima dan dinyatakan lengkap.

Bagian Kedua
Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 20

Apabila Pengaduan Pelayanan Publik tidak ditindak lanjuti oleh Pengelola Pengaduan, maka Pengadu dapat menyampaikan Pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 21

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 terdiri dari unsur Pemerintah Daerah dan Unsur terkait lainnya.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinir oleh Sekretaris Daerah.
- (3) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melaksanakan tugas sebagai berikut :
 - a. melakukan pengumpulan data, menganalisa dan menguji kebenaran atas Pengaduan yang diterima;
 - b. memfasilitasi penyelesaian permasalahan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. memberikan rekomendasi terhadap langkah- langkah yang diperlukan dalam penyelesaian pengelolaan pengaduan; dan
 - d. menyampaikan laporan hasil Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (4) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 22

Dalam hal Pengaduan yang disampaikan Pengadu tidak ditindaklanjuti oleh Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 17 dan Pasal 19 Bupati memberikan teguran secara lisan dan/atau secara tulisan.

BAB III
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 23

- (1) Pembina melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Pembina dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membentuk Tim pembina dan pengawasan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (3) Tim pembinaan dan pengawasan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) terdiri dari unsur Sekretariat Daerah, Inspektorat, Dinas Kominfo serta unsur lainnya sesuai kebutuhan.
- (4) Tim pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan keputusan Bupati.

Pasal 24

Pembinaan terhadap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 meliputi :

- a. bimbingan;
- b. supervisi;
- c. konsultasi;
- d. pendidikan dan latihan; dan
- e. pemberian pedoman.

Pasal 25

Pengawasan terhadap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 meliputi:

- a. pengawasan internal, pengawasan yang dilakukan oleh Pembina dan pengawas fungsional; dan
- b. pengawasan eksternal, pengawasan yang dilakukan oleh DPRD dan masyarakat.

BAB IV
EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 26

- (1) Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik terhadap Penyelenggara dilakukan oleh Pembina.

- (2) Dalam melaksanakan evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pembina dapat melimpahkan kewenangan.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (4) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan untuk perbaikan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 27

Evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 meliputi:

- a. proses penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan;
- b. sistem dan prosedur pelayanan; dan
- c. sikap petugas dalam menyelenggarakan pelayanan.

Pasal 28

- (1) Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik wajib disampaikan Penyelenggara kepada Pembina secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (2) Dalam hal Penyelenggara tidak menyampaikan Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bupati memberikan teguran secara lisan dan /atau tulisan.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai salah satu bahan evaluasi bagi pembina terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara.
- (4) Format laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB V

PEMBIAYAAN

Pasal 29

Pembiayaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Daerah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah serta penerimaan lain yang sah dan tidak mengikat sesuai peraturan perundang-undangan

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Batusangkar
pada tanggal 30 September 2020

Pjs. BUPATI TANAH DATAR,

ttd.

E. RAHMAN

Diundangkan di Batusangkar
pada tanggal 30 September 2020

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANAH DATAR,

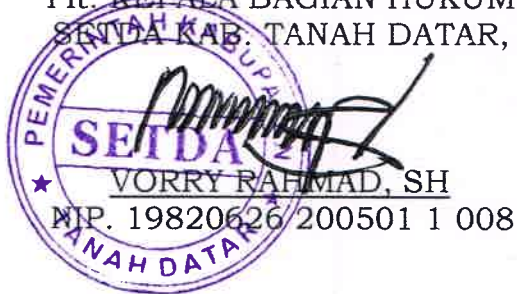
ttd.

IRWANDI

BERITA DAERAH KABUPATEN TANAH DATAR TAHUN 2020 NOMOR 57

Salinar sesuai dengan aslinya

Pt. KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIS DAERAH KAB. TANAH DATAR,



LAMPIRAN PERATURAN BUPATI TANAH DATAR
NOMOR 57 TAHUN 2020
TENTANG TATA CARA PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
TANAH DATAR

I.1 Formulir pengaduan pelayanan publik

FORMULIR PENGADUAN

Nomor :

Nama Pelapor	:
Alamat	:
	:
E-mail	:
No. Telepon HP	:
No. Fax	:
Nama Terlapor	:
Alamat	:
	:
Jabatan/Pangkat	:
Deskripsi Pengaduan	:
	:
Jenis Perbuatan yang diadakan	:
Tanggal diterima	:
Lampiran	:

Batusangkar,

Petugas

Pelapor

(.....)

(.....)

I.2. Format ...

✓

I.2 Format laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH DATAR

DINAS/INSTANSI
Jln..... Telp.....
Website :
Email :

BATUSANGKAR 27281

No.	Asal Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Rekomendasi

Batusangkar,

Nama Perangkat Daerah

Pimpinan/Kepala Pelaksana

(.....)

NIP

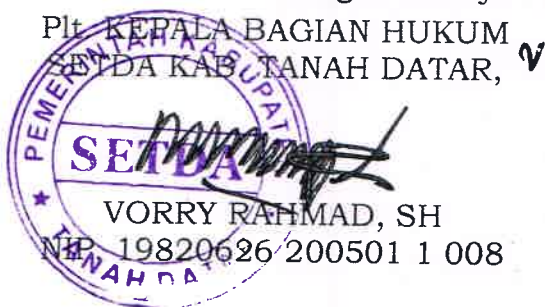
Pjs. BUPATI TANAH DATAR,

ttd.

E. RAHMAN

Salinan sesuai dengan aslinya

Plt. KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KAB. TANAH DATAR, v



VORRY RAHMAD, SH

NIP. 19820626 200501 1 008