BUPATI PIDIE JAYA

PERATURAN BUPATI PIDIE JAYA
NOMOR 21 TAHUN 2014

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (KP2TSP) KABUPATEN PIDIE JAYA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI PIDIE JAYA,

Menimbang :

a. bahwa untuk melaksanan ketentuan Pasal 18 dan Pasal 19 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu, yang menyebutkan PPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan dengan menggunakan media yang disesuaikan dengan kondisi daerahnya dan wajib menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja;

b. bahwa dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pidie Jaya, dan dalam usaha menciptakan tata pemerintahan yang baik maka perlu ditetapkan mekanisme penanganan pengaduan dari penggunan jasa layanan;

c. bahwa Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 22 Tahun 2012 tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pidie Jaya sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini dan perlu diganti;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati Pidie Jaya tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Pidie Jaya;

Mengingat ...

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 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 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);

5. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Pidie Jaya di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

7. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);

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 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);

12. Peraturan . . .

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Qanun Kabupaten Pidie Jaya Nomor 2 Tahun 2011 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pidie Jaya (Lembaran Daerah Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2010 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pidie Jaya Nomor 11);
17. Qanun Kabupaten Pidie Jaya Nomor 2 Tahun 2013 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2013 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pidie Jaya Nomor 2);
18. Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 18 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Pidie Jaya Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pidie Jaya Dibidang Perizinan dan Non Perizinan (Berita Daerah Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2014 Nomor 18);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI PIDIE JAYA TENTANG STANDAR OPERASIONAL (SOP) PENANGANAN PENGADUAN PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (KP2TSP) KABUPATEN *PIDIE JAYA*.**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Pidie Jaya.
2. Bupati adalah Bupati Pidie Jaya.
3. Sekretaris Daerah yang selanjutnya disebut Sekda adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Pidie Jaya.
4. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut KP2TSP adalah Kantor Pelayanan *Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pidie Jaya*.
5. Satuan Kerja Perangkat Kabupaten selanjutnya disingkat SKPK adalah Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya.
6. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah pedoman bagi aparatur KP2TSP dalam melayani dan memproses pengaduan.

Pasal 2 . . .

Pasal 2

(1) Penyusunan SOP penanganan pengaduan pada KP2TSP dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur di KP2TSP untuk memproses pengaduan.

(2) Tujuan SOP pengaduan ini adalah untuk menjamin segala pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat untuk diselesaikan secara efisien demi terciptanya kepuasan penyampaian pengaduan.

Pasal 3

(1) Tingkatan pengaduan pada KP2TSP, terdiri atas :
   a. skala kecil secara langsung dan tidak langsung;
   b. skala menengah; dan
   c. skala besar.

(2) Tingkatan pengaduan pada KP2TSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

Pada saat berlakunya Peraturan Bupati ini, maka Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 22 Tahun 2012 tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pidie Jaya dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

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 Pidie Jaya.

Ditetapkan di *Meureudu*
pada tanggal 24 November 2014 M
1 Shafar 1436 H

BUPATI PIDIE JAYA,

AIYUB ABBAS

Diundangkan di Meureudu
pada tanggal 25 November 2014 M
2 Shafar 1436 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PIDIE JAYA,

ISKANDAR

BERITA DAERAH KABUPATEN PIDIE JAYA TAHUN 2014 NOMOR 21

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI PIDIE JAYA
NOMOR : 21 TAHUN 2014
TANGGAL : 24 NOVEMBER 2014 M
1 SHAFAR 1436 H

SOP PENGADUAN SKALA KECIL LANGSUNG DAN TIDAK LANGSUNG

A. SOP SKALA KECIL LANGSUNG

No.	KEGIATAN	PEMOHON	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET
			LOKET PENGADUAN	KASIE PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Menyampaikan aduan/laporan ke petugas pengaduan							
2	Menerima aduan dari pelapor dan mengisi formulir aduan				Formulir pengaduan, meja tulis, dan alat tulis	15 menit		
3	Memberikan penjelasan dan tanggapan atas aduan yang masuk kepada pemohon/pelapor a. Apabila pelapor merasa puas dan aduan selesai, maka aduan dicatat didalam logbook dan komputer b. apabila pelapor merasa tidak puas, maka aduan disampaikan ke Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan	YA		TIDAK	Logbook, komputer	30 menit	Jawaban aduan dan rekap aduan di logbook dan komputer	
4	Memberikan penjelasan lebih lanjut kepada pelapor atas permasalahan yang diadukan dan aduan dinyatakan selesai				penjelasan atas pengaduan	30 menti	Jawaban aduan	
5	Menerima penjelasan dan jawaban atas aduan yang disampaikan dan mengisi formulir jawaban kepuasan				penjelasan atas pengaduan		Pernyataan kepuasan	

B. SOP . . .

B. SOP SKALA KECIL TIDAK LANGSUNG

No.	KEGIATAN	PEMOHON	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
			LOKET PENGADUAN	KASIE PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN	KASUBBAG TATA USAHA	KEPALA KANTOR	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Menyampaikan aduan/laporan melalui surat, sms, dan media cetak ke petugas pengaduan									
2	Menerima aduan dari pelapor dan mencatat dalam logbook untuk selanjutnya dipilih berdasarkan kelompok aduan dan disampaikan kepada Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan						Surat aduan, Logbook Komputer	15 menit		
3	Memproses laporan dengan memberikan pernyataan/informasi terhadap masalah yang diadukan melalui sms, email, dan selanjutnya diteruskan ke petugas pengaduan. Untuk jawaban dalam bentuk surat, selanjutnya dibuatkan surat jawaban						Komputer, Draft Surat jawaban	1 Hari	Draft Surat Jawaban	
4	Memaraf surat jawaban yang telah disiapkan						Draft Surat Jawaban	30 Menit	Draft Surat Jawaban	
5	Menandatangani surat jawaban atas laporan yang masuk						Surat Jawaban	30 Menit	Surat Jawaban	
6	Memberikan nomor surat dan menyampaikan surat jawaban kepada pelapor						Surat Jawaban	15 menit		

KETERANGAN :

1. Pengaduan skala kecil langsung dapat diajukan dengan cara lisan (memberitahukan langsung kepada petugas);
2. Pengaduan skala kecil tidak langsung dapat diajukan melalui surat, sms, dan media cetak.

BUPATI PIDIE JAYA,

AIYUB ABBAS

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI PIDIE JAYA
NOMOR : 21 TAHUN 2014
TANGGAL : 24 NOVEMBER 2014 M
1 SHAFAR 1436 H

SOP PENGADUAN SKALA SEDANG

No.	KEGIATAN	PEMOHON	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
			LOKET PENGADUAN	KASIE PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN	KASUBBAG TATA USAHA	KEPALA KANTOR	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Menyampaikan aduan/laporan ke petugas pengaduan									
2	Menerima aduan dari pelapor, mengisi formulir aduan dan mencatat aduan di logbook sesuai dengan klasifikasi aduan/masalah						Surat aduan, Logbook Komputer	15 menit		
3	Memberikan tanggapan sementara atas aduan yang masuk terutama terkait dengan waktu dan alternatif tindakan kepada pelapor dan meneruskan aduan yang masuk ke Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan						Komputer, Draft Surat jawaban	1 Hari	Draft Surat Jawaban	
4	Melakukan verifikasi terkait berkas aduan yang masuk dan melakukan analisis awal a. Apabila berkas dan informasi valid dan jelas siapa pelapor, maka aduan diteruskan ke Kepala P2TSP b. Apabila berkas tidak lengkap dan informasi tidak valid, dilakukan konfirmasi/klarifikasi kepada pelapor oleh petugas pengaduan						Draft Surat Jawaban	30 Menit	Draft Surat Jawaban	
5	Melakukan rapat pembahasan di internal KP2TSP untuk selanjutnya menetapkan tindakan atas aduan yang masuk						Surat Jawaban	30 Menit	Surat Jawaban	

6. Melakukan . .

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6	Melakukan tindakan berupa konfirmasi, klarifikasi atau kajian terhadap aduan/masalah yang dilaporkan. Selanjutnya membuat berita acara hasil tindakan yang dilakukan dan membuat jawaban atas laporan yang diadukan						Surat Jawaban	30 Menit	Surat Jawaban	
7	Mengundang pelapor untuk datang ke KP2TSP dan menyampaikan jawaban/tanggapan atas aduan yang masuk a. Apabila pelapor merasa puas atas jawaban yang diberikan, maka Kasi pelayanan informasi dan pengaduan membuat surat jawaban b. Apabila pelapor merasa tidak puas, maka Kasi Informasi dan Pengaduan melakukan analisis dan verifikasi kembali						Draft Surat Jawaban	30 Menit	Draft Surat Jawaban	
8	Menerima penjelasan dan jawaban atas aduan yang disampaikan dan mengisi formulir jawaban kepuasan						Surat Jawaban	30 Menit	Surat Jawaban	

BUPATI PIDIE JAYA,

AIYUB ABBAS

LAMPIRAN III : PERATURAN BUPATI PIDIE JAYA
NOMOR : 21 TAHUN 2014
TANGGAL : 24 NOVEMBER 2014 H
1 SHAFAR 1436 M

SOP PENGADUAN SKALA BESAR

No.	KEGIATAN	PEMOHON	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
			LOKET PENGADUAN	KASIE PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN	KEPALA KANTOR	TIM TEKNIS/INSTANSI LAIN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Menyampaikan aduan/laporan ke petugas pengaduan									
2	Menerima aduan dari pelapor, mengisi formulir aduan dan mencatat aduan di logbook sesuai dengan klasifikasi aduan/masalah						Formulir aduan, berkas aduan, logbook, komputer	15 menit	Berkas aduan, kartu kendali, disposisi	
3	Memberikan tanggapan sementara atas aduan yang masuk terutama terkait dengan waktu dan alternatif tindakan kepada pelapor dan meneruskan aduan yang masuk ke Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan						Berkas aduan, kartu kendali/disposisi	1 Hari	Tanggapan awal	
4	Melakukan verifikasi terkait berkas aduan yang masuk dan melakukan analisis awal a. Apabila berkas dan informasi valid dan jelas siapa pelapor, maka aduan diteruskan ke Kepala P2TSP b. Apabila berkas tidak lengkap dan informasi tidak valid, dilakukan konfirmasi/klarifikasi kepada pelapor oleh petugas pengaduan			TIDAK YA			Berkas aduan, kartu kendali/disposisi, komputer, printer	1 Hari	Draft analisis awal	
5	Melakukan rapat pembahasan di internal KP2TSP untuk selanjutnya menetapkan tindakan atas aduan yang masuk dan menentukan Instansi yang terlibat dalam penyelesaian						Draft analisis, berkas laporan, komputer	1 Hari	Risalah/notulensi rapat	

6. Membuat . .

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6	Membuat surat undangan dan menyampaikan kepada Instansi terkait						Kertas surat, risalah, komputer	1 Hari	Surat undangan	
7	Melakukan pembahasan dan pemeriksaan lapangan dengan instansi terkait untuk melakukan klarifikasi dan konfirmasi. Selanjutnya membuat berita acara pemeriksaan dan menetapkan tindakan dan jawaban atas laporan yang diadukan						Risalah rapat KP2TSP, dokumen terkait, komputer, kamera, mobil, dll	1 Hari	BAP dan jawaban laporan	
8	Mengundang pelapor untuk datang ke KP2TSP dan menyampaikan jawaban/tanggapan atas aduan yang masuk a. Apabila pelapor merasa puas atas jawaban yang diberikan, maka Kasie Informasi dan Pengaduan membuat surat jawaban; b. apabila pelapor merasa tidak puas, maka Kasie Informasi dan Pengaduan melakukan analisis dan verifikasi kembali			YA	TIDAK		Komputer, surat dan BAP	1 Hari	Surat tanggapan/jawaban	
9	Menerima penjelasan dan jawaban atas aduan yang disampaikan dan mengisi formulir jawaban kepuasan						Formulir jawaban kepuasan	30 Menit	Pernyataan Kepuasan	

BUPATI PIDIE JAYA,

AIYUB ABBAS