



BUPATI SEMARANG

PERATURAN BUPATI SEMARANG

NOMOR 90 TAHUN 2010

TENTANG

**PETUNJUK TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SEMARANG,

- Menimbang** :
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik bebas kolusi, korupsi dan nepotisme;
 - b. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, maka perlu ditindaklanjuti dengan penyusunan Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang ;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati Semarang tentang Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
 2. Undang-Undang Nomor 67 Tahun 1958 tentang Perubahan Batas-batas Wilayah Kotapraja Salatiga Dan Daerah Swatantra Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1652);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok -Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
6. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
7. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
8. 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);
9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga Dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3500);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
14. 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);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
18. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
19. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 16 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Semarang (Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2008 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Nomor 14);
21. Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Semarang (Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2008 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Nomor 15);

22. Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Semarang (Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2008 Nomor 18, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Nomor 16);
23. Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, Lembaga Teknis Daerah dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Semarang (Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2008 Nomor 19, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Nomor 17);
24. Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Semarang (Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2008 Nomor 20, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Nomor 18);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI SEMARANG TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Semarang.
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 Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah
4. Bupati Semarang yang selanjutnya disebut Bupati adalah Kepala Daerah Kabupaten Semarang.
5. Pengawasan Masyarakat yang selanjutnya disebut Wasmas adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

6. Aparatur Negara adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan negara serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
7. Aparatur Pemerintah adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat termasuk aparatur Badan Usaha Milik Daerah.
8. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Perangkat Daerah pada pemerintah Daerah selaku pengguna anggaran/barang.
9. Inspektorat Kabupaten Semarang yang selanjutnya disebut Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Semarang.
10. Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebuah Unit khusus di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang yang secara khusus diberikan kewenangan untuk mengelola pengaduan berupa keluhan, kritik, saran dan informasi dari masyarakat.
11. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
12. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur Negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.
13. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
14. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, dan pengarsipan laporan penanganan pengaduan masyarakat.
15. Pemeriksaan adalah proses indentifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
16. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.

17. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
18. Status selesai adalah apabila instansi/Unit kerja yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
19. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
20. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.

BAB II

PETUNJUK TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG

Pasal 2

Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang adalah merupakan acuan bagi Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3

Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 tercantum dalam Lampiran I Peraturan Bupati ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 4

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ungaran

pada tanggal 29 - 10 - 2010



Diundangkan di Ungaran
pada tanggal 01 - 11 - 2010

Plt. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SEMARANG
Kepala Dinas Pendapatan dan
Pengelolaan Keuangan Daerah



ANWAR HUDAHA

BERITA DAERAH KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2010 NOMOR 90

**PETUNJUK TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG**

I. PENDAHULUAN.

A. Latar Belakang.

Salah satu upaya Pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi adalah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Yang paling utama dalam kebijakan tersebut adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur sebagai wujud implementasi dari tuntutan aspirasi reformasi, agar aparatur negara mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan wewenangnya kepada rakyat sebagai pemegang kekuasaan tertinggi negara.

Dengan demikian 2 (dua) hal penting yang perlu diperhatikan adalah :

1. tindakan hukum terhadap pelaku tindak Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang khusus ditujukan kepada Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan Penyelenggaraan Pemerintahan sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
2. pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan yang bersih yang bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Dengan hak dan kewajiban yang dimiliki, masyarakat diharapkan dapat lebih terbuka dalam melaksanakan kontrol sosial secara optimal terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Melalui kedua kebijakan di atas diharapkan dapat menumbuhkan kembangkan hal-hal penting sebagai berikut :

1. penyelenggara pemerintahan dapat meningkatkan pelaksanaan tugas, fungsi dan tanggung jawab dibidangnya masing-masing, sesuai dengan harapan masyarakat.;
2. melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat utamanya melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat oleh semua unsur aparatur negara terutama aparatur pemerintah di daerah;
3. penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergik serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan etika dan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Dari analisis data yang dihimpun dari berbagai instansi Pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat dari pencermatan terhadap hal-hal tersebut diatas, dipandang perlu adanya Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai acuan pelaksanaan dalam penanganan pengaduan masyarakat agar pada tahapan penatausahaan, penanganan dan pemantauan pengaduan masyarakat dapat terselenggara dengan efektif, efisien serta terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan.

1. Maksud.

Maksud dari disusunnya Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang adalah sebagai acuan dalam penanganan pengaduan masyarakat khususnya bagi Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat agar dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan.

Tujuan dari penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien ;
- b. agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama ;
- c. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat ;
- d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik (*Good Governance*) dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

C. Azas-Azas Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Azas-azas penanganan pengaduan masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam menangani pengaduan masyarakat. Adapun azas-azas tersebut adalah sebagai berikut:

1. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
5. akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;

7. proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

D. Sasaran.

1. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku ;
2. terwujudnya persamaan persepsi dan mekanisme dalam penanganan pengaduan masyarakat ;
3. terciptanya koordinasi yang baik antar SKPD dalam penanganan pengaduan masyarakat ;
4. terwujudnya pelayanan masyarakat yang baik oleh Aparatur Pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat.

II. ETIKA DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman dalam menangani pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuh kembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat.

A. Nilai-Nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.

Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat wajib menjunjung nilai-nilai dasar, sebagai berikut :

1. berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
2. integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
3. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; dan
4. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

B. Kewajiban dan Larangan bagi Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.

1. Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat wajib :
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor, dan terlapor;

- f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas; dan
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
2. Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat dilarang :
- a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. menyampaikan informasi atau dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan; dan
 - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

C. Etika Aparatur Pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat.

1. Etika terhadap pelapor meliputi :
- a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor; dan
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
2. Etika terhadap terlapor meliputi :
- a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah; dan
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
3. Etika terhadap sesama Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat meliputi :
- a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan SKPD atau Instansi lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menggalang rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat; dan
 - d. saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

III. PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT.

Penyampaian pengaduan oleh masyarakat dapat dilakukan dengan cara :

- A. Disampaikan ke Unit khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat, yaitu melalui :
 1. secara langsung;
 2. secara tertulis/surat;
 3. melalui media elektronik;
 4. melalui layanan Short Mesagge Service (SMS) Centre Kabupaten Semarang ke Nomor 024 70600500; dan
 5. melalui media cetak.
- B. Disampaikan langsung ke SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah di Daerah . SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah wajib melaporkan ke Unit khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat apabila ada penyampaian pengaduan oleh masyarakat yang langsung ditujukan kepada SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah untuk dilaksanakan Penatausahaan Pengaduan Masyarakat.

IV. PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT.

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh Unit khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan tahapan sebagai berikut:

A. Pencatatan.

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki.

Hal-hal yang perlu dicatat pada proses pencatatan pengaduan masyarakat :

1. Data Surat Pengaduan, meliputi :
 - a. nomor dan tanggal agenda;
 - b. tanggal surat pengaduan;
 - c. perihal/ringkasan pengaduan.
2. Identitas Pelapor, meliputi :
 - a. nama;
 - b. alamat;
 - c. pekerjaan.
3. Identitas Terlapor, meliputi :
 - a. nama;
 - b. NIP / NRP;
 - c. alamat;
 - d. jabatan;
 - e. instansi terlapor;
4. Lokasi Kasus, meliputi :
 - a. SKPD;
 - b. Kecamatan ;
 - c. Kelurahan / Desa.

Format Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

B. Penelaahan.

1. Pengaduan yang telah dicatat oleh Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, sebagai berikut :
 01. Penyalahgunaan wewenang.
 02. Pelayanan masyarakat.
 03. Korupsi/ pungli.
 04. Kepegawaian/ ketenagakerjaan.
 05. Pertanahan/ perumahan.
 06. Hukum/ peradilan dan HAM.
 07. Kewaspadaan Nasional.
 08. Tatalaksana Pemerintahan/ birokrasi.
 09. Lingkungan Hidup, dan
 10. Umum.

Uraian lebih lanjut dari kode jenis masalah sebagaimana tercantum Lampiran III Peraturan Bupati ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
2. Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat paling sedikit meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut :
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi pengaduan dengan Ketentuan Peraturan Perundang - undangan yang berlaku dan relevan;
 - c. meneliti dokumen dan/ atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
 - d. menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
3. Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yaitu :
 - a. Berkadar Pengawasan.

penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan adalah sebagai berikut :

 - 1) pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas serta didukung dengan bukti awal dan substansi atau materi pengaduan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi;
 - 2) pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan didukung bukti awal namun identitas pelapor tidak jelas serta substansi atau materi pengaduan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi;
 - 3) pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi atau materi pengaduan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan; dan
 - 4) pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya yang sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

b. Tidak Berkadar Pengawasan.

- 1) pengaduan yang tidak berkadar pengawasan yaitu substansi atau materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, disampaikan kepada Pimpinan SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan atau kebijakan sesuai dengan substansi atau materi yang diperlukan; dan
- 2) pengaduan masyarakat yang identitas pelapor tidak jelas dan/ atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan Pemerintah Daerah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut (*deponir*) tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi atau arsip.

C. Penyaluran.

Penyaluran adalah suatu kegiatan Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam menerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran oleh Aparatur Pemerintah berupa dugaan terjadinya penyalahgunaan wewenang, indiscipliner termasuk sikap arogansi Aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, korupsi, kolusi dan nepotisme, pemborosan atau manipulasi keuangan dan/ atau sumber daya lainnya serta tindak penyimpangan lainnya yang dapat merugikan masyarakat maka penyalurannya oleh Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat ditujukan kepada Inspektorat dengan tembusan Pimpinan SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah yang terkait untuk dilaksanakan pemeriksaan lebih lanjut.

Sedangkan permasalahan yang disampaikan hanya berbentuk informasi bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat maka penyalurannya oleh Unit khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat ditujukan kepada Pimpinan SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah yang terkait untuk dilaksanakan penanganan lebih lanjut oleh Pimpinan SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah yang terkait.

Dalam rangka melindungi pelapor dari pihak yang tidak berkepentingan, Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat wajib merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor, seperti tidak mencantumkan identitas pelapor dalam surat penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan yang dilampirkan bersama surat penyaluran.

Apabila terjadi kesalahan tujuan atau alamat penyaluran dan/ atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah penerimanya wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat, agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya.

D. Pengarsipan.

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat dan laporan hasil penanganan pengaduan bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, SKPD terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

V. PROSES PELAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan yang tidak berkadar pengawasan wajib diselesaikan dan dilaporkan hasilnya :

A. Pelaporan Berkadar Pengawasan.

1. Laporan hasil pemeriksaan oleh Inspektorat disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut dengan format laporan tindak lanjut sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV Peraturan Bupati ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini;
2. Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang menyangkut kerugian negara/daerah paling sedikit Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) wajib disampaikan kepada Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK);
3. Hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat oleh Inspektorat segera dilaporkan kepada Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat.

B. Pelaporan tidak berkadar pengawasan.

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat oleh SKPD di wilayah daerah termasuk Badan Usaha Milik Desa disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta ada saran tindak lanjut.
2. Hasil penanganan atas pengaduan masyarakat oleh SKPD di wilayah Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah segera dilaporkan kepada Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat.

C. Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor .

Selama proses pembuktian pengaduan, Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar baik kepada pelapor maupun terlapor.

1. Perlindungan terhadap pelapor.
 - a. pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara selama proses pembuktian pengaduan masyarakat tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

- b. pelapor yang memberikan informasi adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparat pemerintah/negara yang pengaduannya belum ditangani oleh Aparat Penegak Hukum, pelapor diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas pelapor; dan
 - c. apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh Aparat Penegak Hukum dan pelapor dijadikan saksi, maka pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.
2. Perlindungan Terhadap Terlapor
 - a. pimpinan SKPD atau pejabat yang berwenang wajib memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat; dan
 - b. pimpinan SKPD atau pejabat yang berwenang wajib memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

VI. PENYELESAIAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

A. Terhadap Pelapor.

Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat menyampaikan informasi hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat kepada pelapor.

B. Terhadap Hasil Pemeriksaan.

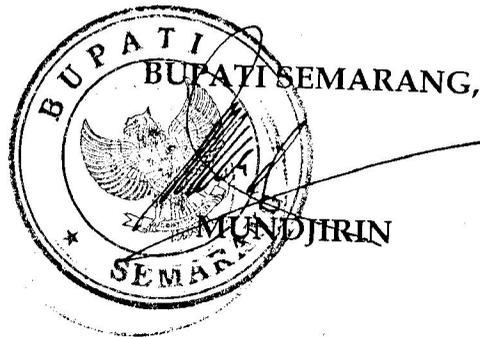
1. apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai dengan bukti pendukung yang memadai, Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan;
2. terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, SKPD lain terkait berhak menerima laporan atas hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat melakukan verifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

VII. ANGGARAN.

Dalam rangka mewujudkan kelancaran penanganan pengaduan masyarakat agar penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara baik dan benar, perlu didukung dengan anggaran yang memadai. Untuk itu setiap SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah diharapkan untuk menyediakan anggaran untuk penanganan pengaduan masyarakat, yang dibebankan pada anggaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Semarang.

VIII. PENUTUP.

Dengan adanya Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang diharapkan Pimpinan SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah terutama Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat serta mendorong Pimpinan SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah dalam menindaklanjuti temuan-temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu manajemen intern SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah menuju terwujudnya Pemerintahan yang baik dan bersih dari korupsi Kolusi dan Nepotisme.



PENCATATAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	TANGGAL AGENDA	TANGGAL PENGADUAN	PERIHAL/RINGKASAN PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR (Nama, Alamat, Pekerjaan)	IDENTITAS TERLAPOR (Nama, NIP/NRP, Alamat, Jabatan, Instansi terlapor)	LOKASI KASUS
1	2	3	4	4	6	7

.....
 Pejabat Yang Mencatat

.....(Nama)
(Pangkat)
 NIP.

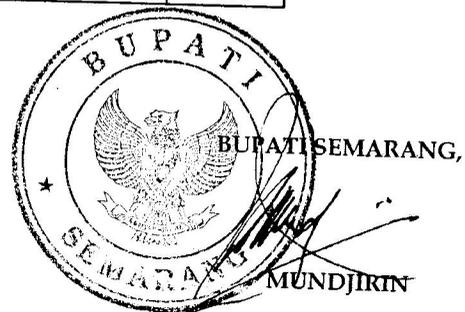


PENGELOMPOKKAN KODE JENIS MASALAH
 BERDASARKAN JENIS PENYIMPANGAN

No	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
1	2	3
01	Penyalahgunaan wewenang, meliputi :	0100
	- Pembuatan aparatur yang merugikan masyarakat	0101
	- Pemaksaan kehendak	0102
	- Tindakan sewenang-wenang	0103
	- Salah kelola	0104
	- Penggunaan fasilitas/barang milik negara	0105
	- Penyalahgunaan wewenang lainnya	0106
02	Pelayanan masyarakat, meliputi :	0200
	- Pelayanan pengurusan dokumen/identitas diri	0201
	- Pengurusan perijinan	0202
	- pelayanan pembayaran gaji/pensiun	0203
	- Pelayanan pajak dan cukai	0204
	- Pelayana Perindustrian, perdagangan dan koperasi	0205
	- Pelayanan perhubungan	0206
	- pelayanan transmigrasi	0207
	- Pelayanan pendidikan	0208
	- Pelayanan kesehatan	0209
	- Pelayanan sosial	0210
	- Pelayanan imigrasi	0211
	- Pelayanan perbankan/asuransi	0212
	- Pelayanan kelistrikan	0213
	- Pelayanan telekomunikasi	0214
	- Pelayanan air minum	0215
- Pelayanan polri	0216	
	- Pelayanan lainnya	0217
03	Korupsi/pungli, meliputi :	0300
	- Pengusaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara	0301
	- Pemalsuan/pengeluaran fiktif/pembelian barang tidak sesuai spesifikasi	0302
	- Pembelian dengan harag dimahalkan (<i>mark up</i>)	0303
	- Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan anggaran	0304
	- Penjualan atau manipulasi penjualan milik negara	0305
	- Pemotongan anggaran, dana bantuan dan kredit bank	0306
	- Penyalahgunaan anggaran/dana	0307
	- Manipulasi perpajakan dan retribusi	0308
	- Penyimpangan proses pelelangan	0309
	- Pemerasan, penyitaan, komisi, hasil penjualan tidak disetor	0310
	- Penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat	0311
	- Pungutan liar	0312
	- Gratifikasi	0313
	- Korupsi/pungli lainnya	0314
04	Kepegawaian/ketenagakerjaan, meliputi :	0400
	- Kepangkatan	0401
	- Jabatan/mutasi	0402
	- Gaji/rapel gaji	0403
	- Pensiun/tunjangan	0404
	- Kesejahteraan pegawai	0405
	- SK pegawai	0406
	- Pemalsuan berks kepegawaian	0407
	- Pelanggaran PP 10/1983 jo PP 45/90	0408
	- Disiplin pegawai Negeri (PP 53/2010)	0409
	- Hubungan kerja kepegawaian (PHK)	0410
	- Penerimaan pegawai baru/tenaga honorer	0411
	- Tanda jasa dan sejenisnya	0412
	- Ketidakjelasan pekerjaan/non job	0413
	- Permasalahan TKI/TKW	0414
	- Jabatan/kesempatan kerja	0415
	- Masa kerja	0416
- Norma kerja dan persyaratan kerja	0417	
	- Pelanggaran kepegawaian/ketenagakerjaan lainnya	0418

1	2	3
05	Pertanahan/perumahan, meliputi : - Ganti rugi tanah/tanaman - Hak atas tanah - Manipulasi tanah - Peruntukkan tanah/tata ruang - Sertifikat tanah - Pembebasan tanah - Tanah warisan - Penggalian tanah/penebangan pohon - Tanah yang dijadikan agunan kredit - Pembongkaran rumah - Pemilikan rumah - Hak penghunian rumah - Ganti rugi rumah - Ijin bangunan (IMB) - Sewa menyewa rumah - Peruntukkan rumah - Permasalahn pertanahan/perumahan lainnya	0500 0501 0502 0503 0504 0505 0506 0507 0508 0509 0510 0511 0512 0513 0514 0515 0516 0517
06	Hukum/peradilan dan HAM, meliputi : - Persengketaan - Pelanggaran hukum - Pencurian/penadahan - Pemalsuan - penipuan - Penggelapan - Kontrak/perjanjian/akad nikah/cerai - Grasi, amnesti, rehabilitasi - Peninjauan kembali - Kasasi - Banding - eksekusi - Barang hkti/lelang - Proses hukum (lama, tidak adil) - Pelanggaran HAM - Permasalahan hukum/peradilan lainnya	0600 0601 0602 0603 0604 0605 0606 0607 0608 0609 0610 0611 0612 0613 0614 0615 0616
07	Kewaspadaan Nasional, meliputi : - Separatisme - SARA - Gangguan Kamtibmas - Penyelundupan/perdagangan gelap - perjudian/pelacuran - Uang palsu - Narkoba - kenakalan remaja - Perbatasan wilayah - Kewaspadaan Nasional lainnya	0700 0701 0702 0703 0704 0705 0706 0707 0708 0709 0710
08	Tatalaksana Pemerintahan/birokrasi, meliputi : - Pengaturan perdagangan/ tata niaga - Prosedur dan persyaratan pemilihan Kepala Daerah, Kades - Penentuan tarif, harga dan sumbangan - pengaturan angkutan darat, laut dan udara - Kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/badan us - Prosedur dan persyaratan keimigrasian - Pengalihan/pengembangan status wilayah - Prosedur pencairan uang perjalanan/lumpsum pindah kerja - Penentuan kepanitiaan - Prosedur pengiriman sekolah ke luar negeri - Pengaturan/tatalaksana/regulasi lainnya	0800 0801 0802 0803 0804 0805 0806 0807 0808 0809 0810 0811

1	2	3
09	Lingkungan Hidup, meliputi : - Pengerusakan tanah/lingkungan - Pencemaran udara dan air - Kebisingan - Perlindungan satwa/hewan langka - Perlindungan tanaman - Amdal - Illegal logging/illegal fishing	0900 0901 0902 0903 0904 0905 0906 0907
10	Umum, meliputi : - Permohonan bantuan, sumbangan - Penyampaian usulan/sumbang saran - Pelanggaran media massa/elektronik - Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya.	1000 1001 1002 1003 1004



Lampiran IV

Peraturan Bupati Semarang
Nomor 90 Tahun 2010
Tanggal 29 - 10 - 2010

LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KODE JENIS MASALAH	TANGGAL SURAT	INTI MASALAH	PELAPOR	ISI TANGGAPAN	KETERANGAN/ STATUS TINDAK LANJUT
1	2	3	4	5	6	7

.....
Pejabat Yang Melapor

.....(Nama)
.....(Pangkat)
NIP.

