# BUPATI NAGAN RAYA

**PERATURAN BUPATI NAGAN RAYA**
**NOMOR : 20 TAHUN 2013**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN NAGAN RAYA**

**BUPATI NAGAN RAYA,**

Menimbang :

a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 18 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

b. bahwa dalam rangka untuk menampung aspirasi penanganan Pengaduan Masyarakat secara terkoordinasi, efektif, efisien agar tidak terjadi penyimpangan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di Lingkungan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, maka perlu membuat pedoman penyelenggaraan pusat informasi dan penanganan pengaduan masyarakat di Kabupaten Nagan Raya;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nagan Raya.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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 Republik Indonesia 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 Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

3. Undang-Undang.....

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Aceh Barat Daya, Kabupaten Gayo Lues, Kabupaten Aceh Jaya, Kabupaten Nagan Raya dan Kabupaten Aceh Tamiang di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4179);

4. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Repulik Indonesia Nomor 4633);

6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

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

8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negaran Nomor 5234);

9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);

10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);

11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

12. Peraturan.....

12. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);

13. 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);

14. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;

15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu;

16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

19. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

20. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;

22. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

23. Qanun Aceh Nomor 5 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pembuatan Qanun (Lembaran Aceh Tahun 2011 Nomor 10, Tambahan Lembaran Aceh Nomor 38);

24. Qanun Kabupaten Nagan Raya Nomor 6 Tahun 2013 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya.

MEMUTUSKAN.....

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI NAGAN RAYA TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN NAGAN RAYA**

## BAB I
## KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Nagan Raya.
2. Pemerintahan Kabupaten Nagan Raya adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah Kabupaten Nagan Raya dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing.
3. Pemerintah Kabupaten Nagan Raya yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten Nagan Raya adalah unsur penyelenggaraan pemerintahan Daerah Kabupaten Nagan Raya.
4. Bupati adalah Bupati Nagan Raya.
5. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Nagan Raya.
6. Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya selanjutnya disebut DPRK adalah Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya.
7. Perangkat Daerah Kabupaten adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan Kabupaten yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten, Dinas, Lembaga Teknis Daerah, Sekretariat Lembaga Keistimewaan Aceh, Sekretariat KORPRI Kabupaten dan Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nagan Raya.
8. Badan adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Nagan Raya.
9. Sekretariat Daerah yang selanjutnya disebut Setda adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Nagan Raya.
10. Sekretaris Daerah yang selanjutnya disebut Sekda adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Nagan Raya.
11. Sekretaris adalah Sekretaris pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya.
12. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal yang selanjutnya disebut BP2T-PM adalah bagian dari perangkat daerah yang berbentuk Badan, merupakan gabungan dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal.

13. Bagian.....

13. Bagian adalah bagian pada BP2T-PM Kabupaten Nagan Raya.

14. Bidang adalah bidang pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya.

15. Subbagian adalah Subbagian pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya.

16. Penanaman Modal adalah segala sesuatu bentuk kegiatan penanaman modal, baik oleh penanaman modal dalam negeri maupun penanaman modal asing, untuk melakukan usaha di wilayah Negara Republik Indonesia.

17. Pelayanan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembagan atau Instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

18. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Nagan Raya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

19. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.

20. Non perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi mengenai penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

21. Penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

22. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, kritik, saran, gagasan atau keluhan, pengaduan yang bersifat membangun.

23. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya.

## BAB II
## ASAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 2

Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan acuan atau norma dasar wajib dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam pelayanan teknis perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya.

Pasal 3.....

Pasal 3

Asas penanganan pengaduan masyarakat terdiri dari :

a. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;

b. 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;

c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;

d. Efektivitas dan Efesiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;

e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;

f. Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interprestasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan

g. Kerahasian yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban professional atau hukum untuk mengungkapkan.

## BAB III
## RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dikelompokkan berdasarkan jenisnya dengan kode masalah sebagai berikut :

a. Penyalahgunaan wewenang;
b. Pelayanan Masyarakat;
c. Korupsi/Pungli;
d. Kepegawaian/ketenagakerjaan;
e. Pertanahan/perumahan;
f. Hukum/peradilan dan HAM;
g. Kewaspadaan Nasional;
h. Tatalaksana/regulasi;
i. Lingkungan Hidup; dan
j. Umum

BAB IV.....

## BAB IV
## PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya.

## BAB V
## HAK PENERIMA PELAYANAN

Pasal 6

(1) Penerima pelayanan berhak menyampaikan pengaduan keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima.

(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak penerima pelayanan menerima pelayanan.

(3) Penerima pelayanan berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

(4) Menerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

## BAB VI
## PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 7

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya melalui :

a. Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya;
b. Surat yang dialamatkan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya;
c. Melalui Kantor Pos 23671 Cabang Seunagan;
d. Call Center -- Hotline 0655-7556349;
e. Faksimile 0655-7556349;
f. Website : www.naganrayakab.go.id;
g. Email : bp2tpm_naganraya@yahoo.co.id;
h. Twitter : @Bp2tpmNaganraya.

BAB VII.....

## BAB VII
## SARANA PENGADUAN

Pasal 8

(1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya menyediakan sarana pengaduan, meliputi :

a. Kotak/Loket Pengaduan;

b. Ruang Penanganan Pengaduan;

c. Nomor Telepon Kantor; dan

d. Nomor Handphone Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya.

(2) Kotak, Loket dan Ruang Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditempatkan di lokasi yang mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan penerima pelayanan.

(3) Nomor Telepon dan Nomor Handphone sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diumumkan kepada penerima pelayanan.

## BAB VIII
## PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 9

1. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya menetapkan petugas pelaksana pelayanan.

2. Petugas pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

3. Petugas pelaksana pelayanan memiliki tugas :

a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Loket Pengaduan, Ruang Penanganan Pengaduan dan Nomor Telepon Kantor;

b. melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan yang diterima, baik yang disampaikan melalui surat maupun melalui sarana pengaduan;

c. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;

d. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;

e. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan; dan

f. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Bupati Nagan Raya baik secara periodik maupun secara insidentil apabila dibutuhkan.

BAB IX.....

## BAB IX
## WAKTU PENYELESAIAN

Pasal 10

(1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya paling lama 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.

(2) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/ unit kerja lain :

a. paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor; dan

b. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

(3) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja :

a. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor; dan

b. paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

(4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

## BAB X
## MEKANISME PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu

### Pengaduan yang disampaikan secara langsung Kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya

Pasal 11

(1) Petugas pelaksana pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.

(2) Informasi.....

(2) Informasi yang dicatat ke dalam buku register pengaduan sekurang-kurangnya meliputi:

a. identitas pelapor, terdiri atas nama, alamat, nomor telepon dan tandatangan pelapor;

b. identitas petugas penerima pengaduan, terdiri atas nama, nomor induk pegawai dan tanda tangan petugas;

c. waktu pengaduan, terdiri atas tanggal, bulan dan tahun saat pengaduan diterima;

d. uraian pengaduan, terdiri atas keterangan yang dibutuhkan perihal substansi pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan selaku pelapor; dan

e. dokumen atau bukti yang mendukung.

(3) Pengaduan yang tidak sesuai dengan kewenangan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya dikirimkan kepada satuan/unit kerja lainnya yang berwenang melakukan penanganan sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

(4) Pengaduan yang penanganannya merupakan kewenangan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya, penerima pengaduan diteruskan oleh petugas pelaksana pelayanan kepada pejabat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

(5) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya berkewajiban untuk memberitahukan hasil penyelesaian penanganan pengaduan kepada pelapor atau pihak yang menyampaikan pengaduan.

(6) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya berkewajiban mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Bupati Nagan Raya baik secara periodic maupun secara insidentil apabila dibutuhkan.

**Bagian Kedua**

**Pengaduan yang disampaikan melalui Media Massa**

Pasal 12

(1) Petugas pelaksana pelayanan pada Bidang Pengawasan dan Pengaduan BP2PTM berkoordinasi dengan Bagian Humas Setdakab, untuk menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui media massa baik secara cetak maupun elektronik yang ada di Kabupaten Nagan Raya dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.

(2) Petugas pelaksana pelayanan pada Bidang Pengawasan dan Pengaduan BP2PTM berkoordinasi dengan Bagian Humas Setdakab, meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Bagian .....

(3) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Bagian Humas dan Protokol.

(4) Bagian Humas dan Protokol mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui media massa baik cetak maupun elektronik, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Bupati Nagan Raya.

**Bagian Ketiga**

**Pengaduan yang disampaikan melalui Kantor Pos, *Call Center*, *Faksimile*, *Twitter*, *Email*, dan *Website* Kabupaten Nagan Raya**

Pasal 13

(1) Petugas pelaksana pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui Kantor Pos, Call Centerl, Faksimile, Twitter, Email, dan Website Kabupaten Nagan Raya dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan;

(2) Petugas pelaksana pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Bupati Nagan Raya.

(4) Badan Pelayanan Perizina Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melalui media website Kabupaten Nagan Raya dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Bupati Nagan Raya.

**BAB XI**
**LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN**

Pasal 14

(1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.

(2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Bupati Nagan Raya selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.

BAB XII .....

**BAB XII**
**KETENTUAN LAIN-LAIN**

Pasal 15

(1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Nagan Raya selaku penyelenggara pelayanan berkewajiban mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan.

(2) Dalam keadaan tertentu penerima pelayanan selaku pelapor dapat merahasiakan nama dan identitasnya.

(3) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, unsur SARA (Suku, Agama dan Ras) dan tidak bertanggung jawab.

**BAB XIII**
**KETENTUAN LAIN-LAIN**

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di : Suka Makmue,
Pada Tanggal : 18 September 2013 M
13 Dzulqaidah 1434 H

**BUPATI NAGAN RAYA,**

**H. T. ZULKARNAINI**

Diundangkan di : Suka Makmue
Pada Tanggal : 21 September 2013 M
16 Dzulqa'dah 1434 H

**SEKRETARIS DAERAH**
**KABUPATEN NAGAN RAYA,**

**H. T. ZAMZAMI, TS**
Pembina Utama Madya
19570223 198303 1 004

BERITA DAERAH KABUPATEN NAGAN RAYA TAHUN 2013 NOMOR.....