



# **BUPATI LAMPUNG SELATAN**

## **PERATURAN BUPATI LAMPUNG SELATAN NOMOR 00.A TAHUN 2013**

### **TENTANG**

#### **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI LAMPUNG SELATAN,**

- Menimbang:
- a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terwujudnya Pemerintah yang baik serta menciptakan keadilan dan kapasitas hukum dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan dalam menangani pengaduan masyarakat dipandang perlu untuk mengatur Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan penyelenggaraan Pelayanan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Lampung Selatan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Lampung Selatan;
- Mengingat:
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang- Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956, Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956, Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kota Praja dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821) ;
  2. 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);
  3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia

14. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Selatan sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 23 Tahun 2012 (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2012 Nomor 23, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 23 );

#### **MEMUTUSKAN:**

Menetapkan: **PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN LAMPUNG SELATAN.**

### **BAB I KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Lampung Selatan.
2. Bupati adalah Bupati Lampung Selatan.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan.
4. Badan adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Lampung Selatan.
5. Kepala Badan adalah Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Lampung Selatan.
6. Pengaduan adalah pemberitahuan secara tertulis dan/atau lisan mengenai dugaan terjadinya penyelenggaraan pelayanan Perizinan yang tidak memenuhi standar pelayanan atau melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Bidang adalah Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Lampung Selatan yang berada untuk melaksanakan tugas menerima, meregistrasi dan memfasilitasi penanganan pengaduan/keluhan yang bersumber dari perseorangan atau lembaga kemasyarakatan.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-pribadi, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah suatu upaya dalam rangka menangani berbagai pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan.
10. Standar pelayanan adalah tolak 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.
11. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti yang disampaikan secara tertulis atau lisan.

12. Pelapor adalah warga masyarakat Kabupaten Lampung Selatan.
13. Terlapor adalah penyelenggara Pemerintahan Daerah dan atau aparatur pemerintahan yang diduga melakukan pelanggaran.
14. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi kepada atasan Terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.
15. Sistem informasi pelayanan perizinan yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

## **BAB II**

### **MAKSUD, TUJUAN, DAN ASAS PENANGANAN PENGADUAN**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Maksud dan Tujuan**

##### **Pasal 2**

Maksud disusunnya Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan adalah sebagai berikut:

- a. untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan Perizinan sehingga dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan Perizinan yang baik, bersih, efektif, efisien, transparan, partisipatif dan akuntabel guna meningkatkan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat;
- b. sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pengelola penanganan pengaduan; dan
- c. sebagai alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja pada pengelola penanganan pengaduan.

##### **Pasal 3**

Tujuan disusunnya Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan adalah sebagai berikut:

- a. menciptakan komitmen mengenai hal-hal yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*;
- b. mengklasifikasi pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti secara sistematis dan terorganisir;
- c. memudahkan Pemerintah Daerah dalam mencari jalan keluar pemecahan masalah; dan
- d. mengklasifikasi isu strategis dalam rangka merumuskan perencanaan pembangunan yang berbasis pada pemecahan masalah.

**Bagian Kedua**  
**Asas Penanganan Pengaduan**

**Pasal 4**

Azas penyelenggaraan penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. penyelesaian yang cepat dan tuntas;
- b. kepentingan umum;
- c. kepastian hukum;
- d. kesamaan hak;
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. profesional;
- g. partisipatif
- h. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- i. keterbukaan;
- j. akuntabilitas;
- k. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- l. ketepatan waktu; dan
- m. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

**BAB III**  
**RUANG LINGKUP**

**Pasal 5**

Ruang Lingkup Standar Operasional Prosedur mencakup pengaduan masyarakat yang diterima oleh Badan yang disampaikan secara tertulis dan tidak tertulis, baik melalui tatap muka langsung, surat maupun media elektronik secara jelas dan bertanggung jawab.

**BAB IV**  
**PELAPORAN PENGADUAN**

**Bagian Kesatu**  
**Penerimaan Laporan pengaduan**

**Pasal 6**

- (1) Laporan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh pejabat yang berwenang atau petugas yang ditunjuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan terhadap permasalahan yang diadukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditujukan kepada Kepala Badan.
- (2) Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat jelas dan dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.

**Pasal 7**

Laporan pengaduan pada setiap pelayanan dapat dilaporkan oleh pihak-pihak antara lain sebagai berikut:

- a. masyarakat sebagai penerima pelayanan; atau
- b. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;

## **Pasal 8**

- (1) Laporan pelanggaran disampaikan kepada Badan paling lambat 30 (tiga puluh ) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (2) Hari sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah 5 (Lima) hari kerja yakni hari senin sampai dengan hari Ju'mat, mulai jam 07.30 WIB sampai dengan jam 15.30 WIB setiap harinya.

## **Bagian Kedua Pengaduan Pasal 9**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dapat berupa :
  - a. pengaduan langsung; dan
  - b. pengaduan tidak langsung.
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat berupa:
  - a. pengaduan lisan langsung; dan
  - b. pengaduan tertulis langsung.
- (3) Dalam hal penyampaian pengaduan lisan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, pengadu melaporkan pengaduannya dengan mengisi formulir laporan pengaduan kepada Badan (Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan);
- (4) Pengaduan tertulis langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, memuat hal-hal sebagai berikut:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materil atau immateril yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (5) Dalam hal pengaduan tertulis, pengadu wajib datang ke Badan dengan membawa pengaduan tertulis berupa surat dan/atau tembusan surat.
- (6) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya.
- (7) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.
- (8) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat berupa:
  - a. Laporan lisan tidak langsung yaitu pengaduan ke Badan melalui telepon; dan
  - b. Laporan tertulis tidak langsung yaitu pengaduan ke Badan yang disampaikan dalam bentuk pesan singkat (SMS), faksimile, email, atau laporan melalui web site.

## **Pasal 10**

- (1) Pengadu wajib mengisi dan menandatangani formulir pengaduan.
- (2) Bentuk formulir pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum pada lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

- (3) Formulir laporan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat hal-hal sebagai berikut:
  - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
  - b. waktu dan tempat pelayanan;
  - c. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan
  - d. uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
  - e. permintaan penyelesaian yang diajukan;
  - f. bukti-bukti pendukung;
  - g. tempat, waktu penyampaian pengaduan; dan
  - h. tanda tangan.
- (4) Dalam mengisi formulir pengaduan, pengadu melengkapi isian dalam formulir dan menyertakan hal-hal sebagai berikut:
  - a. fotocopy Kartu Tanda Penduduk atau kartu identitas lainnya; dan
  - b. bukti-bukti pendukung.
- (5) Setelah menerima pengaduan, petugas penerima pengaduan pada bidang Pengendalian, Pengawasan dan penanganan pengaduan wajib memberikan 1 (satu) salinan tanda terima pengaduan kepada pengadu.
- (6) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (7) Petugas penerima pengaduan melakukan pencatatan dan rekapitulasi atas pengaduan tersebut dalam buku register penerimaan pengaduan.

## **BAB V**

### **PENELITIAN LAPORAN PENGADUAN**

#### **Pasal 11**

- (1) Badan meneliti kelengkapan syarat formal dan syarat materiil dari formulir pengaduan.
- (2) Syarat formil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. pihak yang berhak melaporkan;
  - b. waktu pelaporan tidak melebihi ketentuan batas waktu;
  - c. keabsahan laporan;
  - d. kesesuaian tandatangan dalam formulir pengaduan dengan kartu identitas; dan
  - e. tanggal dan waktu.
- (3) Syarat materiil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. identitas pelapor;
  - b. nama dan alamat terlapor;
  - c. peristiwa dan uraian kejadian;
  - d. waktu dan tempat kejadian;
  - e. saksi-saksi yang mengetahui peristiwa tersebut; dan
  - f. barang bukti yang mungkin diperoleh atau diketahui.

## **Pasal 12**

Apabila Bidang Pengendalian, Pengawasan dan pengaduan telah selesai melakukan penelitian laporan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dan mendapatkan laporan pengaduan tidak/belum atau sudah memenuhi syarat formal dan materiil, maka :

- a. laporan pengaduan yang tidak/belum memenuhi syarat formil dan materiil dikonfirmasi ulang kepada pengadu untuk segera dilengkapi; dan
- b. laporan pengaduan yang telah memenuhi syarat formal dan materiil diteruskan kepada petugas yang menangani/memeriksa pengaduan.

## **BAB VI TINDAK LANJUT PENGADUAN**

### **Pasal 13**

- (1) Setelah laporan pengaduan memenuhi syarat formal dan materiil, Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan melakukan pemeriksaan berkas laporan pengaduan.
- (2) Dalam proses pemeriksaan laporan pengaduan, Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan dapat meminta kehadiran pengadu.
- (3) Keterangan/klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara.
- (4) Bentuk formulir berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

### **Pasal 14**

- (1) Hasil kajian terhadap laporan pengaduan dikategorikan sebagai berikut:
  - a. pelanggaran; dan
  - b. bukan pelanggaran;
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat berupa :
  - a. penyalahgunaan wewenang;
  - b. tindakan yang merugikan masyarakat;
  - c. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - d. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

### **Pasal 15**

- (1) Badan memutuskan untuk menindaklanjuti atau tidak menindaklanjuti laporan pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11.
- (2) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Bidang penanganan pengaduan sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

**BAB VII**  
**PELAKSANA PENANGANAN PENGADUAN**

**Bagian Kesatu**  
**Bidang Penanganan Pengaduan**

**Pasal 16**

Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan melaksanakan penanganan pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat.

**Bagian Kedua**  
**Tugas dan Wewenang**

**Pasal 17**

- (1) Tugas dan wewenang Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan, antara lain sebagai berikut :
  - a. menerima, mendaftarkan, dan memfasilitasi pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan perizinan atau keluhan masyarakat;
  - b. mengelola pengaduan secara terpadu dan terstruktur; dan
  - c. mengklasifikasi pengaduan, tugas dan kewenangannya Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan masyarakat untuk menindaklanjuti secara sistematis dan terorganisir.
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan melakukan koordinasi secara terpusat dan berjenjang termasuk koordinasi dengan instansi terkait lainnya.

**Bagian Ketiga**  
**Tata Kerja**

**Pasal 18**

Penanganan pengaduan sesuai tingkatannya, yaitu melalui :

- a. Desa/Kelurahan;
- b. Kecamatan; dan
- c. Kabupaten.

**Pasal 19**

Tahapan prosedur penanganan keluhan (bagan terlampir) terdiri dari :

- a. penyampaian pengaduan masyarakat;
- b. pengisian formulir pengaduan;
- c. registrasi/keluhan Pengaduan;
- d. penelitian Pengaduan;
- e. investigasi Lapangan;
- f. rekomendasi ke SKPD;
- g. penyampaian jawaban dari SKPD kepada Bidang Penanganan Pengaduan;
- h. mediasi; dan/atau
- i. pelaporan.



**BAB IX**  
**PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH PENYELENGGARA PELAYANAN**  
**PERIZINAN**

**Pasal 20**

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pengaduan yang disampaikan.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Pasal 21**

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

**Pasal 22**

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

**BAB X**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 23**

Hal-hal lain yang belum cukup diatur dalam Peraturan ini akan ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

**Pasal 24**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kalianda,  
pada tanggal 2 Januari 2013  
**BUPATI LAMPUNG SELATAN,**

**RYCHO MENOZA SZP**

Ditetapkan di Kalianda  
pada tanggal 2 Januari 2013  
**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN,**

**ISHAK**

**BERITA DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN TAHUN 2013 NOMOR 02-A**

**BENTUK FORMULIR PENGADUAN**

Form 01. FORMULIR PENGADUAN

1	Nama	
2	Tempat/Tanggal lahir	
3	Alamat	
4	No. HP/ Telp.	
5	No. ID (KTP/SIM)	
6	Status Pelapor  d. Perseorangan e. Organisasi/Lembaga	Nama :  Alamat :  No. Telp :
7	Hal/Permasalahan yang dilaporkan	
	1. .... 2. .... 3. ....	
8	Catatan : Tindak lanjut hasil pengaduan dapat dicek kembali pada hari/tanggal.....	

Lampung Selatan,.....

Diterima oleh,  
Petugas,

Dilaporkan oleh,

(.....)

(.....)



Form 02.

**TANDA TERIMA PENGADUAN**

Pada hari ini..... tanggal..... bulan..... tahun  
..... telah diterima dari ..... berkas laporan  
pengaduan tertanggal ..... bulan..... tahun..... perihal :

1. ....
2. ....
3. ....

Demikian tanda terima pengaduan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

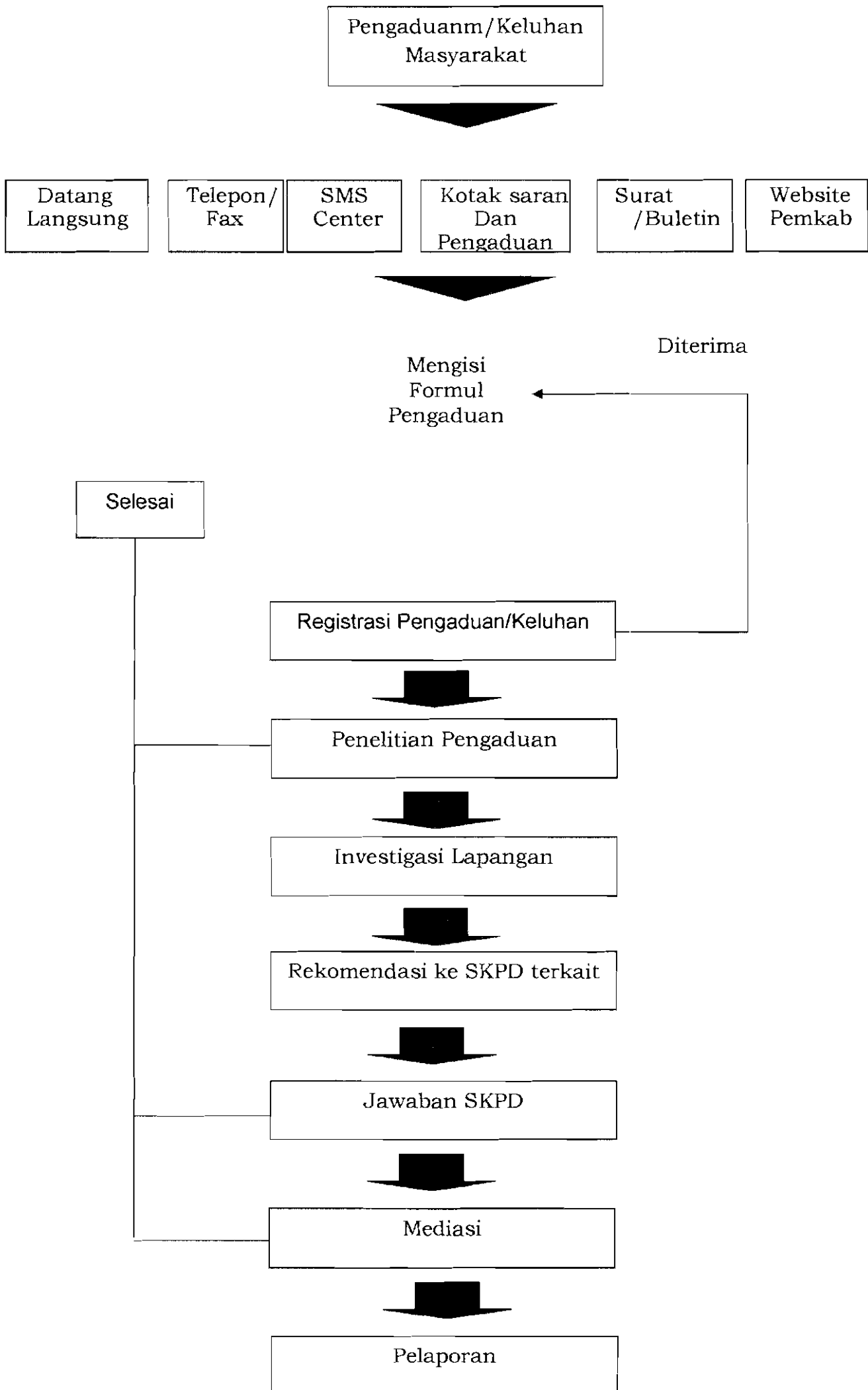
Yang menerima,  
Petugas Bidang Penanganan Pengaduan

Yang menyerahkan,

( \_\_\_\_\_ )

( \_\_\_\_\_ )

Form 03 : Bagan Tahapan Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat  
Kabupaten Lampung Selatan



Lampiran II : PERATURAN BUPATI LAMPUNG SELATAN  
NOMOR : TAHUN 2013  
TAHUN : 2013



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**  
Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 39 A K A L I A N D A  
Kode Pos : 35513

## **BERITA ACARA KLARIFIKASI**

..... Pada hari ini.....Tanggal.....bulan..... **Dua Ribu Sepuluh**, sekitar pukul.....WIB, saya.....:.....  
Pejabat SKPD/Bidang Penanganan Pengaduan Kabupaten Lampung Selatan dan bertindak atas nama INSTANSI ( ..... ), telah meminta keterangan dari seorang yang bernama.....:.....

Dilahirkan di....., tanggal ..... bulan ....., tahun .....  
....., umur ..... Tahun, pekerjaan .....,  
Agama: Islam, Kewarganegaraan:Indonesia, tempat tinggal di .....

Dia didengar keterangannya sebagai **PENGADU/PELAPOR/TERLAPOR**, dan memberikan keterangan atas nama **Diri Sendiri** terkait dengan **Pengaduan Nomor ..... tentang peristiwa .....\*** pada tanggal ....., .....

Atas pertanyaan saya, selaku Anggota Bidang Penanganan Pengaduan Masyarakat, maka ..... (nama pemberi keterangan) menyampaikan keterangan atau jawaban berdasarkan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

### **PERTANYAAN:**

#### **Pertanyaan**

#### **Pembuka**

- 01.** Apakah pada hari ini (sesuai tanggal, bulan, dan tahun tersebut di atas), bersedia diperiksa untuk memberi keterangan atau jawaban terkait dengan adanya **Pengaduan Nomor ..... tentang peristiwa .....\*?**  
----- 01. (Jawaban)
- 02.** Apakah Saudara pada hari ini berada dalam kondisi sehat jasmani dan rohani untuk diperiksa dan memberi keterangan atau jawaban terkait dengan **Pengaduan Nomor..... tentang peristiwa .....?**  
----- 02. (Jawaban)
- 03.** Mengertikah Saudara mengapa diperiksa seperti saat ini? Jelaskan.  
----- 03. (Jawaban).

**Pertanyaan Isi (Berkaitan dengan Kasus)\***

**04.** Apakah Benar Saudara

**05.**

dst

**06.**

dst

**07.**

dst

**08.** Apakah menurut Saudara, semua keterangan atau jawaban yang Saudara sampaikan sudah benar dan dapat dipertanggung jawabkan di depan hukum?

----- 08. (Jawaban)

**09.** Apakah masih ada keterangan lain atau keterangan tambahan yang ingin Saudara sampaikan?

----- 09. (Jawaban)

**10.** Apakah Saudara dalam memberi keterangan atau jawaban merasa tertekan atau terpaksa karena tekanan oleh pemeriksa atau pihak lain?

----- 10. (Jawaban)

-----Setelah keterangan diberikan/disampaikan, hasilnya dibacakan kembali kepada pihak yang memberi keterangan/jawaban dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Setelah diakui kebenaran atas keterangan/jawaban yang disampaikan, pemberi keterangan membubuhkan tanda tangan di atas meterai Rp.6.000,- seperti di bawah ini.-----

YANG MEMBERI KETERANGAN,

( \_\_\_\_\_ )

----- Demikian berita acara klarifikasi ini dibuat dengan sebenar-benarnya, kemudian ditutup dan ditanda tangani di ....., pada hari..... tanggal ..... bulan

..... tahun **Dua Ribu Sepuluh-**-----

-----

-----

YANG MEMINTA KETERANGAN,

( \_\_\_\_\_ )

NIP.

Pangkat.

*\*pemeriksa dapat menambah daftar pertanyaan dengan substansi dan jumlah yang disesuaikan dengan kebutuhan.*

**BUPATI LAMPUNG SELATAN,**

**RYCKO MENOZA SZP**