



**BUPATI TEGAL  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**PERATURAN BUPATI TEGAL  
NOMOR : 10 TAHUN 2015**

**TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI TEGAL,**

**Menimbang :**

- a. bahwa pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan fungsi pemerintahan daerah, utamanya terkait dengan pelayanan publik, perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa dalam rangka efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat, dipandang perlu adanya pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Tegal tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal;

**Mengingat :**

- 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah;
- 2. Undang-Undang 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);
- 3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244);
- 4. 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);
- 5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

Pasal 23

Format laporan semester hasil penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tegal.

Ditetapkan di SLAWI  
pada tanggal 21 Januari 2015

BUPATI TEGAL

ENTHUS SUSMONO

Diundangkan di SLAWI  
pada tanggal 21 Januari 2015  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TEGAL,

HARON BAGAS PRAKOSA

BERITA DAERAH KABUPATEN TEGAL TAHUN 2015 NOMOR .....10

LAMPIRAN I

PERATURAN BUPATI TEGAL  
 NOMOR 10 TAHUN 2015 TENTANG  
 PENGELOLAAN PENGADUAN  
 MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

PENCATATAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	DATA PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR	IDENTITAS TERLAPOR	ISI/SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT	LOKASI PENGADUAN
1.	2.	3.	4.	5.	6.

.....  
 Pengelola Pengaduan

Keterangan :

1. Diisi nomor urut.
2. Diisi Nomor dan tanggal agenda, Tanggal pengaduan, Kategori, Perihal.
3. Diisi Nama, Alamat, Pekerjaan, Kategori pelapor.
4. Diisi Nama/NIP, Alamat, Jabatan, Instansi terlapor, Kategori instansi.
5. Diisi substansi pengaduan masyarakat
6. Diisi lokasi/tempat yang diadakan

BUPATI TEGAL

ENTHUS SUSMONO

## LAMPIRAN II

PERATURAN BUPATI TEGAL  
 NOMOR 10 TAHUN 2015 TENTANG  
 PENGELOLAAN PENGADUAN  
 MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

PENGELOMPOKAN BERDASARKAN JENIS PENYIMPANGAN

NO	JENIS MASALAH/PELANGGARAN/PENYIMPANGAN	KODE
1.	2.	3.
01.	Penyalahgunaan wewenang, meliputi:	0100
	Perbuatan aparaturnya 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
	Pelayanan 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 Perlindungan masyarakat	0215
	Pelayanan lainnya	0216
03.	Korupsi/pungli, meliputi:	0300
	Penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara	0301
	Pemalsuan/pengeluaran fiktif/pembelian barang tidak sesuai dengan spesifikasi	0302
	Pembelian dengan harga dimahalkan (mark up)	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