

SALINAN

GUBERNUR SUMATERA UTARA

PERATURAN GUBERNUR SUMATERA UTARA
NOMOR 18 TAHUN 2015

TENTANG

UNIT PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SUMATERA UTARA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pembentukan sarana pengaduan dan penugasan kepada pengelola pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
- c. bahwa dalam rangka Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik agar lebih efektif, efisien dan responsif perlu diatur mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Utara;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Unit Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1103);

2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan dan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4595);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

10. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2008 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 6);
11. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tatakerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara (Lembaran daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2008 Nomor 7, Tambahan lembaran Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 7);
12. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2010 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG UNIT PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Sumatera Utara.
2. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Utara.
3. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggara 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.

4. Pemerintah Daerah adalah Kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. Pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
11. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaporan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Unit Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UP4 adalah Unit Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
14. Etika Pelayanan adalah aturan dan norma-norma yang harus dipatuhi dalam pelaksanaan penanganan pengaduan dan pelayanan informasi.
15. Kelayakan adalah masyarakat, baik perorangan atau lembaga yang memberikan pengaduan atau informasi lainnya dengan menggunakan fasilitas UP4.
16. Respon adalah jawaban atas permasalahan dan/atau sebagai tindaklanjut dari pengaduan atau informasi dari masyarakat.

Pasal 2

- (1) Maksud diberlakukannya Peraturan Gubernur ini adalah untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- (2) Tujuan diberlakukannya Peraturan Gubernur ini adalah untuk menjelaskan pembentukan dan susunan organisasi UP4 serta memberikan panduan dalam menerima, memberikan dan menindaklanjuti pengaduan, keluhan, pertanyaan, usul/saran dari dan untuk masyarakat.

Pasal 3

Ruang Lingkup diberlakukannya Peraturan Gubernur ini adalah pembentukan kelembagaan dan mekanisme pelayanan pada UP4.

BAB II
PEMBENTUKAN, KEDUDUKAN, FUNGSI DAN TUGAS

Bagian Kesatu
Pembentukan
Pasal 4

Dengan Peraturan Gubernur ini dibentuk Sekretariat UP4 di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

Pasal 5

Sekretariat UP4 sebagai unit penanganan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang merupakan lembaga non struktural dan berkedudukan di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Bagian Kedua
Fungsi
Pasal 6

Sekretariat UP4 mempunyai fungsi pengkoordinasian penanganan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

Pasal 7

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Sekretariat UP4 mempunyai tugas:

- a. melayani informasi yang disampaikan melalui media yang disediakan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang meliputi pernyataan/berita, aduan/komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran, baik langsung ataupun tidak langsung;
- b. mendistribusikan informasi/aduan/komplain, keluhan kritikan, pertanyaan, usulan dan saran yang masuk ke admin UP4 kepada operator UP4 melalui media/sarana yang tersedia;
- c. menyampaikan tanggapan/jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk dari Instansi/pejabat;
- d. menginventarisasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaian;

- e. melaporkan hasil kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik secara berkala kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara dan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

BAB III
SUSUNAN ORGANISASI
Pasal 8

- (1) Susunan Organisasi Sekretariat UP4 terdiri dari:
 - a. Koordinator
 - b. Sekretaris
 - c. Bidang Pengelolaan *Hotline Service*
 - d. Bidang Teknis Jaringan dan Perangkat Komputer
 - e. Bidang Pelaksanaan Operasional;
- (2) UP4 dipimpin oleh seorang koordinator yang bertanggungjawab kepada Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara;
- (3) Koordinator melaksanakan tugas koordinasi terhadap penanganan pengaduan dan pelayanan penginformasian di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang menggunakan sarana UP4 dan berpedoman kepada ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (4) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang bertanggungjawab kepada koordinator;
- (5) Bidang-bidang dipimpin oleh seorang ketua bidang yang bertanggungjawab kepada koordinator;
- (6) Penjabaran tugas masing-masing unsur Organisasi diatur lebih lanjut dengan Keputusan Gubernur Sumatera Utara;
- (7) Bagan Organisasi Sekretariat UP4 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB IV
LAYANAN INFORMASI
Bagian Kesatu
Media Layanan Informasi

Pasal 9

Media layanan UP4 dalam melaksanakan pelayanan pengaduan pelayanan publik pada masyarakat melalui:

1. Telepon dan faksimile dengan Nomor 061-4518945
2. *Short Message service* (SMS) dengan Nomor 081269391644
3. Internet dengan Website.....
4. Email dan alamat biro_organisasi@sumutprov.go.id
organisasiprovsu@yahoo.co.id
5. Langsung atau tatap muka dengan Admin UP4
6. Surat atau Faksimile dengan Nomor 061-4518945 kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Admin UP4.

Bagian Kedua
Jenis Informasi
Pasal 10

Jenis informasi masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat dapat berupa:

- a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan atau melanggar larangan;
- b. pelaksanaan yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- c. kritik/keluhan/pengaduan, pertanyaan dan usulan/saran;

Bagian Ketiga
Etika Dalam Memberikan Pelayanan
Pasal 11

Admin dan operator UP4 dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan pelayanan publik harus mematuhi Etika sebagai berikut:

- a. memberikan layanan dengan santun, akurat dan cepat sesuai jenis informasi yang disampaikan masyarakat;
- b. bersikap netral;

- c. menjaga kerahasiaan identitas pengguna layanan;
- d. menjaga harkat dan martabat Pemerintah Provinsi Sumatera Utara;
- e. tidak menggunakan informasi keluhan maupun pengaduan untuk kepentingan pribadi dalam bentuk apapun;
- f. tidak mengubah isi informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran dan pengaduan yang disampaikan publik.

Bagian Keempat
Mekanisme UP4
Pasal 12

- (1) Mekanisme UP4 baik dengan telepon dan langsung/tatap muka dilaksanakan dengan:
 - a. admin UP4 menerima Kelayanan, menanyakan Identitas dan keperluannya;
 - b. admin UP4 membuka tampilan/Form layanan dalam Website UP4 untuk diisi identitas dan Subtansi informasi, keluhan, pengaduan, pertanyaan, usul/saran yang disampaikan;
 - c. admin UP4 memeriksa kebenarannya dan segera memindahkan isian form layanan ke database;
 - d. admin UP4 memberikan respon langsung jika mengetahui jawabannya, jika tidak mengetahui segera memberitahukan kepada kelayanan bahwa informasi yang disampaikan akan dikoordinasikan dan diteruskan ke SKPD/unit kerja terkait;
 - e. memberikan informasi perkiraan waktu kepada kelayanan atas jawaban dari SKPD/unit kerja terkait;
 - f. operator UP4 segera mengirimkan respon kepada kelayanan.
- (2) Mekanisme UP4 melalui SMS (*Short message service*), internet dengan Website, E-mail dan Faximile dilaksanakan dengan:
 - a. admin UP4 membuka aplikasi UP4, memverifikasi pesan dan memasukkan identitas, kategori dan Substansi pesan;

- b. admin UP4 segera menyampaikan informasi kepada Instansi terkait atas informasi yang memerlukan respon/koordinir dari instansi terkait;
 - c. operator UP4 segera merespon kelayanan sesuai pesan dan alamat.
- (3) Mekanisme UP4 melalui surat atau *Faximile* dilaksanakan dengan:
- a. admin UP4 menerima surat atau *Faxcimile*, memverifikasi pesan dan memasukkan identitas, kategori dan substansi pesan ke database;
 - b. operator UP4 segera menyampaikan informasi/pengaduan kepada instansi terkait atas informasi/pengaduan yang memerlukan respon/koordinasi dengan instansi terkait;
 - c. admin UP4 mengingatkan instansi terkait agar segera memberikan respon;
 - d. operator UP4 segera menyampaikan respon kepada kelayanan sesuai alamat.
- (4) Alur kerja (mekanisme) UP4 adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Kelima
Pelayanan UP4 di Luar Jam Kerja
Pasal 13

- (1) Untuk pelayanan UP4 di luar jam kerja, Admin UP4 segera menyampaikan informasi kepada Kepala SKPD/unit kerja melalui Nomor telepon pribadi/hand phone Kepala SKPD dan menyertakan nomor telepon Kelayanan;
- (2) Kepala SKPD/unit kerja wajib merespon pesan yang masuk dan menyampaikan kepala kelayanan.

Bagian Keenam
Batas Waktu Pemberian Respon
Pasal 14

- (1) Batas waktu bagi Admin UP4 untuk meneruskan informasi yang berupa berita, keluhan, pengaduan, pertanyaan,

- usul/saran kepada SKPD/Unit Kerja/instansi terkait adalah dalam waktu 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam;
- (2) Batas waktu bagi operator UP4 SKPD/Unit Kerja untuk menyampaikan pengaduan keluhan, pertanyaan, usul/saran masyarakat kepada Pimpinan SKPD terhadap Instansinya adalah 3 (tiga) respon atas berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan, usul/saran terhadap instansinya adalah dalam waktu maksimal 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam sejak informasi diterima;
 - (3) Pimpinan SKPD merespon pengaduan, keluhan, pertanyaan, usul/saran terhadap Instansinya adalah maksimal batas waktu 2 (dua) x 24 (dua puluh empat) jam sejak pengaduan/informasi diterima;
 - (4) Untuk permasalahan yang membutuhkan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa SKPD, maka batas waktu untuk melakukan respon terhadap informasi hasil koordinasi tindak lanjut adalah batas waktu maksimal 6 (enam) kali (x) 24 (dua puluh) jam sejak informasi diterima.

Pasal 15

Respon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) dibuat dalam 3 (tiga) rangkap 1 (satu) rangkap pertinggal di SKPD/unit kerja terkait, 1 (satu) rangkap di sampaikan kepada kelayanan dan 1 (satu) rangkap lagi disampaikan kepada UP4.

Bagian Ketujuh Tanggung Jawab Pasal 16

- (1) Tanggung jawab Admin UP4 adalah menerima pengaduan informasi, (pertanyaan, Keluhan, pengaduan, saran/usul dan berita), memverifikasi, mendistribusikan dan mengingatkan instansi terkait untuk segera memberikan respon atas pengaduan/informasi yang membutuhkan kordinasi instansi terkait kepada SKPD/Unit Kerja;

- (2) Tanggung jawab operator UP4 adalah menerima pengaduan informasi (pertanyaan, keluhan/pengaduan, saran/usul dan berita) serta memberikan respon/jawaban kepada kelayanan dalam waktu yang ditentukan, baik secara langsung atau melalui media UP4;
- (3) Kepala SKPD/Unit Kerja bertanggungjawab atas respon jawaban/tanggapan yang diberikan atas informasi dari kelayananan.

BAB V
KEPEGAWAIAN
Pasal 17

- (1) Personalia pengelola UP4 ditetapkan dengan Keputusan Gubernur;
- (2) Ketentuan Kepegawaian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- (3) Untuk mendukung kinerja UP4, koordinator dan unsur-unsur di dalamnya dapat diberikan honorarium sesuai kemampuan keuangan daerah.

BAB VI
UP4 SKPD/UNIT KERJA
Pasal 18

- (1) Dalam meningkatkan UP4, SKPD/Unit Kerja selain selaku operator UP4, diwajibkan untuk membentuk UP4 SKPD/Unit Kerjanya yang melayani penanganan pengaduan/informasi yang disampaikan secara langsung oleh kelayanan (masyarakat), sesuai dengan Tupoksinya;
- (2) UP4 SKPD/Unit Kerja ditetapkan oleh Keputusan Kepala SKPD;
- (3) Pimpinan SKPD/Unit kerja berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang diberikan/disediakan.

BAB VII
KETENTUAN SANKSI ADMINISTRASI
Pasal 19

Kepada SKPD/Unit Kerja, sesuai dengan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik wajib:

1. melaksanakan ketentuan Pasal 17 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), apabila melanggar ketentuan tersebut dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan;
2. memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya. Dalam memeriksa materi pengaduan wajib netral tidak diskriminasi, independen dan tidak memungut biaya serta memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan, apabila melanggar ketentuan di atas dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan;
3. menerima dan merespon pengaduan apabila melanggar ketentuan di atas dikenai sanksi pembebasan dari jabatan;
4. dalam melakukan pemeriksaan materi, kinerjanya kerahasiaan apabila melanggar dikenai sanksi pemberhentian dengan tidak terhormat.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 20

Pembinaan, monitoring dan evaluasi terhadap UP4 SKPD dilaksanakan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Pasal 21

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap Orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Ditetapkan di Medan
pada tanggal 20 April 2015
GUBERNUR SUMATERA UTARA,

ttd

GATOT PUJO NUGROHO

Diundangkan di Medan
pada tanggal 28 April 2015

Plh. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI,

ttd

R.SABRINA

BERITA DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2015 NOMOR 21

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

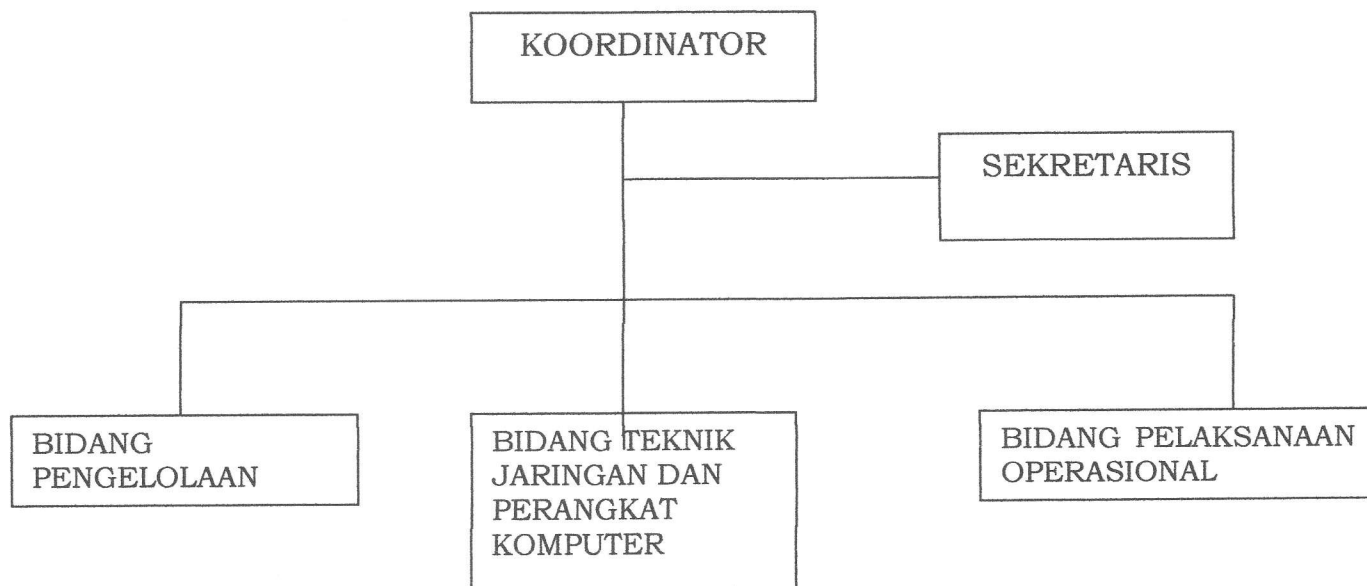


SULAIMAN

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19590227 198003 1 004

LAMPIRAN I PERATURAN GUBERNUR SUMATERA UTARA
NOMOR 18 TAHUN 2015
TANGGAL 20 APRIL 2015

SUSUNAN ORGANISASI SEKRETARIAT
UNIT PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



GUBERNUR SUMATERA UTARA,

ttd

GATOT PUJO NUGROHO

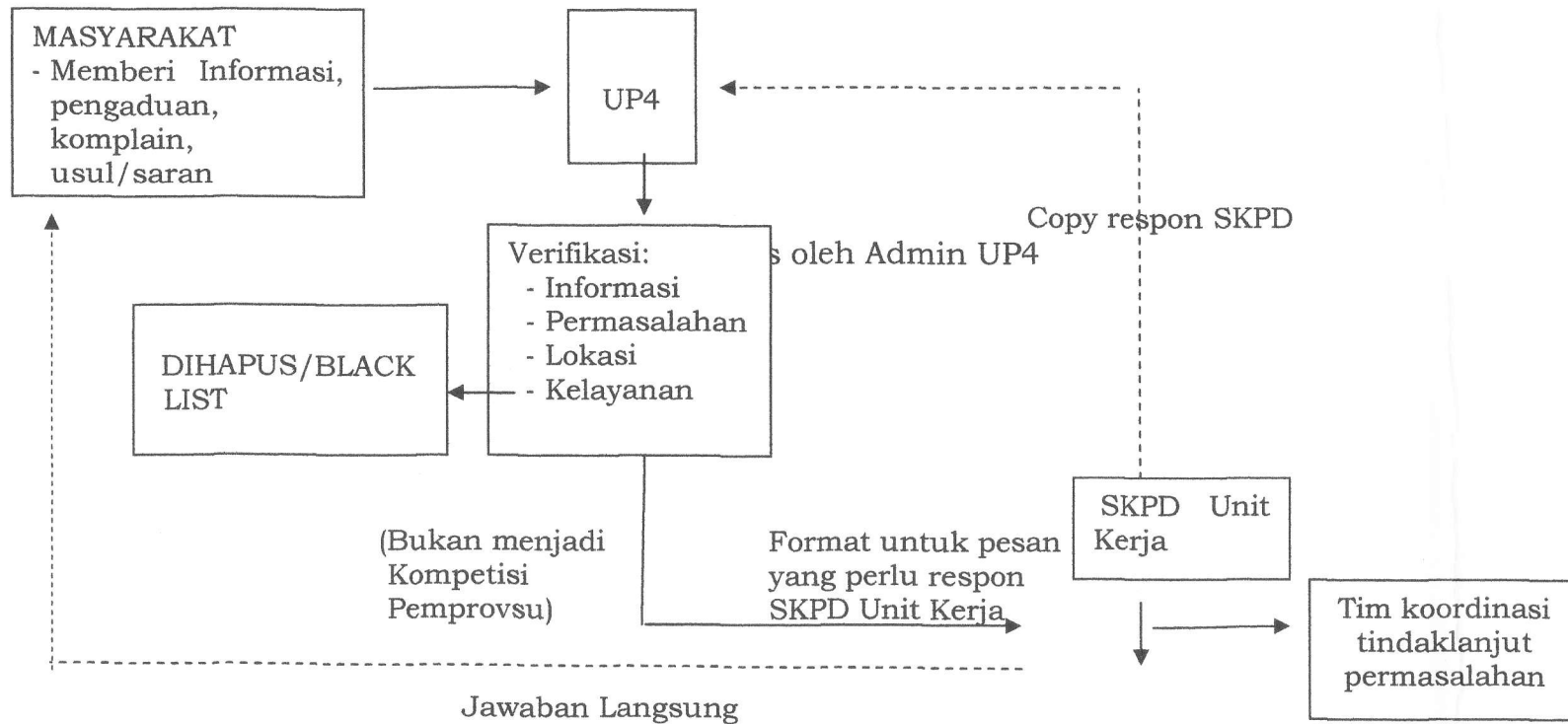
Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,


SULAIMAN

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19590227 198003 1 004

LAMPIRAN II PERATURAN GUBERNUR SUMATERA UTARA
 NOMOR 18 TAHUN 2015
 TANGGAL 20 April 2015

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA



Catatan : Informasi : Kritik, Pelaporan, Saran/usul
 Komplain : Pertanyaan, Keluhan, Aduan
 : Alur jawaban
 : Alur informasi/komplain

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
 KEPALA BIRO HUKUM,

SULAIMAN

Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 19590227 198003 1 004

GUBERNUR SUMATERA UTARA,

ttd

GATOT PUJO NUGROHO

-Tindaklanjut/Fisik