



PERBEKEL DESA SANUR KAUH

KOTA DENPASAR

PERATURAN PERBEKEL DESA SANUR KAUH

NOMOR 06 TAHUN 2022

TENTANG

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA SANUR KAUH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PERBEKEL DESA SANUR KAUH,

- Menimbang :
- a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Desa Sanur Kauh tentang peningkatan pelayanan publik;
 - b. bahwa untuk mewadahi aspirasi bagi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Pemerintah Desa Sanur Kauh, maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukung;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menerapkan Peraturan *Perbekel* tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Desa Sanur Kauh ;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104);
3. 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);
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 5038);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara tahun Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
8. Peraturan Pemerintah 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);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tatacara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2014 tentang Dana Desa yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 168, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5558) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2016 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 57);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
13. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 Tentang Pedoman Teknis Peraturan Di Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 2091);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 Tahun 2015 tentang Evaluasi Perkembangan Desa Dan Kelurahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2037);

16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1037);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1312);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 611);
19. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1633);
20. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2022 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 961);
21. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.07/2021 tentang Pengelolaan Dana Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1424);
22. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2013 Nomor 45);
23. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Desa (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2019 Nomor 10);
24. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 81 Tahun 2020 Penerimaan Lainnya Yang Sah Untuk Perbekel, Perangkat Desa dan Tunjangan Lainnya Badan Permusyawaratan Desa (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2020 Nomor 81);

25. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 33 Tahun 2021 tentang Standar Harga Barang Tahun 2022 (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2021 Nomor 33);
26. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Biaya Jasa Tahun 2022 (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2021 Nomor 34);
27. Peraturan Desa Sanur Kauh Nomor 04 Tahun 2019 tentang Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal-usul dan Lokal Berskala Desa di Desa Sanur Kauh (Lembaran Desa Sanur Kauh Tahun 2021 Nomor 07);
28. Peraturan Desa Sanur Kauh Nomor 03 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJM-Desa) Tahun 2019-2025 (Lembaran Desa Sanur Kauh Tahun 2020 Nomor 3);
29. Peraturan *Perbekel* Desa Sanur Kauh Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Standarisasi Biaya Barang dan Jasa Desa Sanur Kauh Tahun 2022 (Berita Desa Sanur Kauh Tahun 2021 Nomor 09);
30. Peraturan Desa Sanur Kauh Nomor 08 tahun 2021 tentang Rencana Kerja Pemerintah Desa Tahun 2022 (Lembaran Desa Tahun 2021 Nomor 13) Sebagaimana Telah diubah dengan Peraturan Desa Nomor 02 tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Desa Sanur Kauh Nomor 08 tahun 2021 tentang Rencana Kerja Pemerintah Desa Tahun 2022 (Lembaran Desa Tahun 2022 Nomor 04);
31. Peraturan Desa Sanur Kauh Nomor 03 Tahun 2022 tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Desa Sanur Kauh Tahun 2022 Nomor 05).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN *PERBEKEL* TENTANG PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA SANUR KAUH TAHUN ANGGARAN 2022

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan *Perbekel* ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Denpasar.
2. Kecamatan adalah Kecamatan Denpasar Selatan
3. Desa adalah Desa Sanur Kauh
4. Pemerintah Pusat yang selanjutnya disebut Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan Pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang terjadi kewenangan daerah otonom.
6. Desa adalah Desa dan Desa adat atau yang disebut dengan nama lain selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
7. Kewenangan Desa adalah kewenangan yang dimiliki Desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, Pembinaan Kemasyarakatan Desa, dan Pemberdayaan Masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat Desa.
8. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat

dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

9. Pemerintah Desa adalah *Perbekel* dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
10. Badan Permusyawaratan Desa yang selanjutnya disingkat BPD adalah lembaga yang melaksanakan fungsi Pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis.
11. Peraturan Desa adalah Peraturan Perundang- undangan yang ditetapkan oleh *Perbekel* setelah dibahas dan disepakati bersama BPD.
12. Keuangan Desa adalah semua hak dan kewajiban dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Desa yang dapat dinilai dengan uang termasuk di dalamnya segala bentuk kekayaan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban Desa tersebut.
13. Rekening Kas Desa yang selanjutnya disingkat RKD adalah rekening tempat penyimpanan uang Pemerintah Desa yang menampung seluruh penerimaan Desa dan untuk membayar seluruh pengeluaran Desa pada bank yang ditetapkan.
14. Pengelolaan Keuangan Desa adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggungjawaban keuangan Desa.
15. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa yang selanjutnya disebut APBDesa adalah rencana keuangan tahunan Pemerintahan Desa yang ditetapkan dengan Peraturan Desa.
16. Pendapatan Desa adalah semua penerimaan Desa dalam 1 (satu) tahun anggaran yang menjadi hak Desa dan tidak perlu dikembalikan oleh Desa.
17. Belanja Desa adalah semua pengeluaran yang merupakan kewajiban Desa dalam 1 (satu) tahun anggaran yang tidak akan diperoleh pembayarannya kembali dan dipergunakan untuk mendanai

penyelenggaraan kewenangan Desa dan disusun secara berimbang antara penerimaan dan pengeluaran, yang berorientasi pada pencapaian hasil dari *input* dan *output* yang direncanakan.

18. Pembiayaan Desa adalah semua penerimaan yang perlu dibayar kembali dan/atau pengeluaran yang akan diterima kembali, baik pada tahun anggaran yang bersangkutan maupun pada tahun anggaran berikutnya.
19. Musyawarah Desa adalah musyawarah antara Badan Permusyawaratan Desa, Pemerintah Desa, dan unsur masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Permusyawaratan Desa untuk menyepakati hal yang bersifat strategis.
20. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa, selanjutnya disingkat RPJM Desa, adalah Rencana Kegiatan Pembangunan Desa untuk jangka waktu 6 (enam) tahun.
21. Rencana Kerja Pemerintah Desa, selanjutnya disingkat RKP Desa, adalah penjabaran dari RPJM Desa untuk jangka waktu 1 (satu) tahun.
22. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
23. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
24. 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 pembangunan.
25. Pengaduan bersifat Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung hambatan pelayanan, korupsi, kolusi dan nepotisme,

pelanggaran disiplin pegawai, mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.

26. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di desa.

BAB II

ASAS DAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 2

Asas-asas dalam penanganan pengaduan 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 dengan pihak yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektifitas dan Efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. Proporsional, mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;

- h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB III

RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 3

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan meliputi:

1. Pelayanan penanganan Pengaduan berkadar pengawasan yaitu:
 - a. Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
 - b. Korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - c. Pelanggaran disiplin pegawai;
2. Pelayanan penanganan Pengaduan tidak berkadar pengawasan yaitu:
 - a. Kritik;
 - b. Saran;
 - c. Keluhan;

BAB IV

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Pelayanan Penanganan Pengaduan yang bersifat Pengawasan dilakukan oleh BPD Desa Sanur Kauh;
- (2) Pelayanan Penanganan Pengaduan yang tidak bersifat Pengawasan dilakukan oleh Perangkat Desa.

- (3) Tiap-tiap Perangkat Desa berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja;
- (4) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tiap-tiap Perangkat Desa 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 satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Perbekerjaan ini.

BAB V

HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA PELAYANAN

Pasal 5

Penerima pelayanan pengaduan berhak:

- (1) Penerima pelayanan berhak menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima.
- (2) Penerima pelayanan berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikan.

Penerima pelayanan pengaduan wajib:

- (1) Penerima pelayanan wajib memberikan identitas yang jelas meliputi Nama, Alamat, Nomor KTP, dan identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan

- (2) Penerima pelayanan wajib menyampaikan lokasi/tempat yang diadakan untuk mempermudah pelayanan pengaduan

BAB VI

SARANA PENGADUAN

Pasal 6

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui Sarana Pengaduan :

- a. Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada Lingkungan Pemerintahan Desa Sanur Kauh;
- b. Surat yang dialamatkan kepada Pemerintahan Desa Sanur Kauh;
- c. Media cetak maupun elektronik yang terdapat di Pemerintahan Desa Sanur Kauh;
- d. Website Pemerintah Desa Sanur Kauh yakni <http://sanurkauh.denpasarkota.go.id>;
- e. Saluran langsung pada Telepon Pengaduan;
- f. Media Sosial, yakni Facebook (Sanur Kauh), Instagram (perbekel.sanurkauh)
- g. Sarana pengaduan berupa Kotak Pengaduan yang disediakan di Ruang Pelayanan Desa Sanur Kauh;
- i. Tatap muka dengan masyarakat;
- j. Sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan

BAB VII
PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Pemerintah Desa Sanur Kauh 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 media penyampaian pengaduan;
 - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
 - 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;
 - f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pemerintahan Desa Sanur Kauh.

BAB VIII
TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima ;
- (2) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain :
 - a. Paling lambat 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
 - b. Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
- (3) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja :
 - a. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor;

- b. Paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan 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 IX

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Tiap-tiap Perangkat Desa 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 Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Desa Sanur Kauh selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya.
- (3) Bentuk/form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Perbekel ini.

BAB X

SEKRETARIAT PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Desa, dibentuk Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Desa Sanur Kauh yang berkedudukan di Kantor Desa Sanur Kauh.
- (2) Sekretariat Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) dipimpin oleh Perbekel Desa Sanur Kauh.

- (3) Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi :
- a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah desa;
 - b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintahan Desa Sanur Kauh.
 - d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah desa, baik secara periodik maupun insidentil, dengan tembusan kepada BPD Desa Sanur Kauh.
 - e. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan pemerintah desa yang akan disampaikan kepada Camat dan Walikota.
- (4) Pembentukan Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Desa Sanur Kauh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Perbekel

BAB XI

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 11

- (1) Tiap-tiap Perangkat Desa 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, berbau SARA (Suku, Agama dan Ras) dan tidak bertanggung jawab.
- (4) Tiap-tiap kepala dusun dapat mengembangkan system penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Perbekel ini.

BAB XII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Perbekel ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Perbekel ini dengan penempatannya dalam Berita Desa Sanur Kauh.

Ditetapkan di Desa Sanur Kauh

pada tanggal 08 Agustus 2022

PERBEKEL DESA SANUR KAUH



I MADE ADA, S.Sos

Diundangkan di Desa Sanur Kauh

pada tanggal 08 Agustus 2022

SEKRETARIS DESA SANUR KAUH,



I MADE KARTIKA, SE

BERITA DESA SANUR KAUH TAHUN 2022 NOMOR 09

LAMPIRAN

PERATURAN PERBEKEL DESA SANUR KAUH NOMOR : 06 TAHUN 2022

TANGGAL : 08 AGUSTUS 2022

TENTANG : PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DESA
SANUR KAUH

PENGADUAN MASYARAKAT

Hari ini ,....., tanggal.....,
saya melakukan pengaduan mengenai pelayanan yang diberikan oleh
.....
saat saya melakukan pengurusan.....

Isi Pengaduan:

Bila pengaduan anda perlu kami tanggapi mohon dilengkapi dengan data yang dapat kami

hubungi :

Nama :

Alamat :

No Hp :

Email :

