PERBEKEL DESA KESIMAN KERTALANGU

KOTA DENPASAR

PERATURAN PERBEKEL DESA KESIMAN KERTALANGU

NOMOR 08 TAHUN 2022

TENTANG

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DI LINGKUNGAN

PEMERINTAH DESA KESIMAN KERTALANGU

Menimbang :

a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 4 Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar;

b. bahwa untuk mewadahi aspirasi bagi masyarakat dan menciptakan tranparasi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dilingkungan Pemerintahan Desa Kesiman Kertalangu;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Perbekel tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Desa Kesiman Kertalangu;

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 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

3. 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);

4. Undang-Undang 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 Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang 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 Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7873);

6. 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);

7. Undang-Undang 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 Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);

9. 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);

10. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;

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

12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014;

14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

15. Peraturan Desa Kesiman Kertalangu Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Desa Kesiman Kertalangu Tahun 2022 Nomor 2)

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN PERBEKEL DESA KESIMAN KERTALANGU TENTANG PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA KESIMAN KERTALANGU**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan *Perbekel* ini, yang dimaksud dengan:

1. Desa adalah Desa Kesiman Kertalangu.
2. *Perbekel* adalah *Perbekel* Desa Kesiman Kertalangu.
3. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Pemerintah Desa adalah *Perbekel* dibantu oleh Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
5. Perangkat Desa adalah Pembantu Pemerintah Desa yang terdiri dari Sekretariat Desa, Seksi dan Kewilayahan/Dusun.
6. 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.
7. Musyawarah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah musyawarah antara Badan Permusyawaratan Desa, Pemerintah Desa, dan unsur masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Permusyawaratan Desa untuk menyepakati hal yang bersifat strategis.
8. Peraturan *Perbekel* adalah Peraturan yang ditetapkan oleh *Perbekel* dan bersifat mengatur.
9. 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.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara , korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
11. 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;
12. Pengaduan bersifat Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang yang mengandung hambatan pelayanan, korupsi, kolusi dan nepotisme, pelanggaran disiplin pegawai, mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan;
13. Pengaduan tidak bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa kritik, saran yang konstruktif dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
14. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan masyarakat.

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. Efektifitas dan Efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;

d. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;

e. Objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;

f. Proporsional, *mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan* kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;

g. 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 Kesiman Kertalangu;

(2) Pelayanan Penanganan Pengaduan yang tidak bersifat Pengawasan dilakukan oleh Pemerintah Desa Kesiman Kertalangu;

(3) Pemerintah Desa Kesiman Kertalangu berkewajiban membuka atau menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Desa

(4) Pemerintah Desa berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, pengelolaan pengaduan dengan mekanisme dan prosudure yang jelas.

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 disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan.

(3) Penerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

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 diadukan 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 Pemerintah Desa;
b. Surat yang dialamatkan kepada Pemerintah Desa;
c. Website Desa yakni https://kesimankertalangu.id/pengaduan/login
d. Saluran langsung pada Telepon Pengaduan;
e. Media Sosial, yakni Facebook (Kesiman Kertalangu) dan Instragram (@kesimankertalangu);
f. Sarana pengaduan berupa Kotak Pengaduan/saran yang disediakan di depan Kantor Desa;
g. Tatap muka dengan masyarakat;
h. Sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

BAB VII

PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 7

(1) Perbekel Desa Kesiman Kertalangu menetapkan petugas pelaksana pelayanan di Desa Kesiman Kertalangu;

(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 masyarakat;
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 insidentil kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Desa Kesiman Kertalangu.

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 atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar pihak:

a. Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, Petugas Pelaksana Pelayanan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
b. Paling lama 7 (tujuh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, Petugas Pelaksana Pelayanan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

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

BAB IX

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 9

(1) Petugas Pelaksana Pelayanan berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.

(2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Perbekel dan dikirimkan kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Denpasar 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 Kesiman Kertalangu, dibentuk Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat yang berkedudukan di Kaur Tata Usaha dan Umum.

(2) Sekretariat Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) dipimpin oleh Sekretaris Desa.

(3) Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi :

a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah Desa Kesiman Kertalangu;

b. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Desa Kesiman Kertalangu.

c. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah Desa Kesiman Kertalangu kepada Perbekel, baik secara periodik maupun insidentil, dengan tembusan kepada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

(4) Pembentukan Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Desa Kesiman Kertalangu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Perbekel.

BAB XI

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 11

(1) Pemerintah Desa Kesiman Kertalangu 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) Pemerintah Desa Kesiman Kertalangu dapat mengembangkan system penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan yang berlaku.

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 Kesiman Kertalangu.

Ditetapkan di Denpasar
Pada Tanggal 22 Juli 2022
PERBEKEL DESA KESIMAN KERTALANGU

I MADE SUENA

Diundangkan di Denpasar
Pada Tanggal 22 Juli 2022
SEKRETARIS DESA KESIMAN KERTALANGU

I NYOMAN SUDIRA

BERITA DESA KESIMAN KERTALANGU TAHUN 2022 NOMOR 8

LAMPIRAN : PERATURAN PERBEKEL DESA KESIMAN KERTALANGU
NOMOR : 08 TAHUN 2022
TANGGAL : 22 JULI 2022
TENTANG : TENTANG PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA KESIMAN KERTALANGU

PENGADUAN MASYARAKAT

Hari ini ..... Tanggal .....
Saya melakukan pengaduan mengenai pelayanan yang diberikan saat dalam melakukan pengurusan
……

Isi Pengaduan :

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

Nama : ……
Alamat : ……
No. Tlpn : ……
Email : ……