



SALINAN

KEPALA DESA WONOREJO
KECAMATAN POLOKARTO
KABUPATEN SUKOHARJO

PERATURAN KEPALA DESA WONOREJO
NOMOR 4 TAHUN 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA WONOREJO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DESA WONOREJO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan publik dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, perlu mengatur mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Desa Wonorejo;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Kepala Desa tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Desa Wonorejo;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang No. 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2757);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. 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 diubah beberapa kali 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 2019 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6321);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 82 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 4) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 66 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri 82 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1222);

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1223);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 6);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1037);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 156);
16. Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 45 Tahun 2018 tentang Daftar Kewenangan Desa berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa di Kabupaten Sukoharjo (Berita Daerah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2018 Nomor 45);
17. Peraturan Desa Wonorejo Nomor 11 Tahun 2018 tentang Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal – Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa (Lembaran Desa Wonorejo Tahun 2020 Nomor 10) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Desa Wonorejo Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Desa Wonorejo Nomor 11 Tahun 2018 tentang Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal – Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa (Lembaran Desa Wonorejo Tahun 2020 Nomor 10);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN KEPALA DESA TENTANG PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA WONOREJO

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Desa adalah Desa Wonorejo Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo.
2. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
3. Kepala Desa adalah Pejabat Pemerintah Desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga Desanya dan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
4. Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam sekretariat desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan.
5. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Desa yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
7. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai dan petugas yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan public
8. 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.
9. Asas dan prinsip penanganan pengaduan pelayanan publik merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani penyelenggara dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan pelayanan publik di Desa Wonorejo.

10. Standar pelayanan adalah tolok 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. Petugas pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut petugas adalah petugas yang mempunyai tugas mengelola pengaduan pelayanan publik di Desa Wonorejo.

BAB II ASAS DAN PRINSIP

Bagian Kesatu Asas Pasal 2

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. keprofesionalan, yaitu setiap penanganan pengaduan pelayanan publik harus diterima dan/dilaksanakan oleh pelaksana yang berkompeten di bidangnya;
- b. persamaan perlakuan, yaitu masyarakat berhak mendapat perlakuan yang sama dalam hal mengadukan pelayanan publik yang diterimanya;
- c. keterbukaan, yaitu masyarakat berhak mengakses dan memperoleh informasi mengenai penanganan pengaduan pelayanan publik dengan mudah;
- d. akuntabilitas, yaitu proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Bagian Kedua Prinsip Pasal 3

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. obyektivitas, yaitu penanganan pengaduan pelayanan publik harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- b. koordinasi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pelaksana yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. efektivitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- d. kehati-hatian, yaitu penanganan terhadap pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian.

BAB III
RUANG LINGKUP
Pasal 4

Ruang lingkup penanganan pengaduan pelayanan publik meliputi pengaduan yang terkait dengan:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. pelanggaran disiplin pegawai;
- e. pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- f. permasalahan pelayanan publik di bidang sosial, infrastruktur dan pembangunan; dan
- g. permasalahan pelayanan publik lainnya yang merupakan kewenangan Pemerintah Desa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

- 1) Pemerintah Desa berkewajiban menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik.
- 2) Dalam rangka menyelenggarakan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemerintah Desa wajib:
 - a. menanggapi dan menindaklanjuti setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. menyediakan sarana dan prasarana pengaduan pelayanan publik;

- c. menugaskan petugas yang kompeten dalam mengelola pengaduan pelayanan publik;
- d. menyusun prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan publik; dan
- e. mempublikasikan sarana pengaduan pelayanan publik.

BAB V HAK

Pasal 6

- 1) Masyarakat berhak menyampaikan pengaduan pelayanan publik kepada penyelenggara dan/atau pelaksana berupa pertanyaan, permohonan, informasi, keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan publik yang diterima.
- 2) Masyarakat berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan pelayanan publik yang disampaikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Masyarakat berhak mengetahui proses dan/atau hasil dari penanganan pengaduan pelayanan publik yang telah disampaikan.

BAB VI

PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 7

- 1) Pengaduan pelayanan publik dapat disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara melalui:
 - a. Website : <http://wonorejo.id>
 - b. e-mail : wonorejopolokarto@gmail.com
 - c. Instagram : desa_wonorejo
 - d. Facebook : Produk Unggulan Wonorejo
 - e. Sarana pengaduan yang disediakan di ruang pelayanan.
- 2) Sarana pengaduan yang disediakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. kotak pengaduan/kritik/saran;
 - b. ruang penanganan pengaduan pelayanan publik;
 - c. buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- 3) Kotak pengaduan/kritik/saran dan ruang penanganan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf b, ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.

BAB VII
PETUGAS PENGADUAN
Pasal 8

- 1) Kepala Desa menetapkan petugas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- 2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pejabat/pegawai yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan bertanggungjawab atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta sarana pengaduan pelayanan publik yang disediakan.
- 3) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. menerima pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat melalui sarana yang telah disediakan;
 - b. melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima;
 - c. meneruskan pengaduan pelayanan publik kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. mencatat hasil penyelesaian pengaduan pelayanan publik dan menyampaikannya kepada masyarakat yang bertindak sebagai pelapor;
 - e. menyusun laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik; dan
 - f. mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik kepada Kepala Desa baik secara periodik maupun insidental apabila dibutuhkan.

BAB VIII
MEKANISME PELAYANAN
Pasal 9

- 1) Masyarakat mengadukan permasalahan pelayanan publik di Desa yang diterimanya kepada penyelenggara melalui sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.
- 2) Pengaduan dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima oleh petugas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

- 3) Petugas pengelolaan pengaduan pelayanan publik mendistribusikan pengaduan kepada pejabat/pegawai sesuai dengan permasalahan yang diadukan.
- 4) Pejabat/pegawai sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merespon dan menyelesaikan pengaduan pelayanan publik yang diterima.
- 5) Jawaban atas pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4), oleh pejabat/pegawai disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan pelayanan publik untuk kemudian dipublikasikan melalui sarana pengaduan pelayanan publik yang telah disediakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf g.
- 6) Jangka waktu penyampaian jawaban pengaduan pelayanan publik oleh pejabat/pegawai kepada petugas pengelola pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (5), maksimal 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan pelayanan publik diterima oleh pejabat/pegawai.

Pasal 10

Formulir pengaduan dan standar pelayanan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala Desa ini.

BAB IX LAPORAN Pasal 11

- 1) Petugas pengelola pengaduan pelayanan publik menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan publik yang dikelolanya.
- 2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Kepala Desa selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 12

Peraturan Kepala Desa ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala Desa ini dalam Berita Desa Wonorejo.

Ditetapkan di Wonorejo
pada tanggal ,11 Januari 2024
KEPALA DESA WONOREJO,

ttd

YUSUF AZIZ RAHMA

Di undangkan di Wonorejo
pada tanggal, 11 Januari 2024
SEKRETARIS DESA WONOREJO,

ttd

SUSILO HANDOKO
BERITA DESA WONOREJO TAHUN 2024 NOMOR 4