



SALINAN

KEPALA DESA SANGGANG
KECAMATAN BULU
KABUPATEN SUKOHARJO

PERATURAN KEPALA DESA SANGGANG
NOMOR 11 TAHUN 2025

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA SANGGANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DESA SANGGANG,

- 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 Sanggang;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Kepala Desa tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Desa Sanggang;
- 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 Korupsi, Kolusi 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 Kesatuan Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang 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 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6914);
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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 Negara Pandayagunaan 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 Nomor 83 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomo 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 Menteri 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 Standart Pelayanan Minimal Desa (Brtitia 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 Sanggang Nomor 1 Tahun 2019 tentang Kewenangan Desa Berdasar Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa (Lembaran Desa Sanggang Tahun 2019 Nomor 1);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Desa ini yang dimaksud dengan:

1. Desa adalah Desa Sanggang Kecamatan Bulu Kabupaten Sukoharjo.
2. Pemerintahan Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan Masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia
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 diwadai dalam secretariat desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadai 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 publik.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, 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 Sanggang.
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 Sanggang.

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 ketentuan 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;
- 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. Menyusun prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan publik;
- d. 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 telah disampaikannya.

BAB VI

PENAYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 7

- 1) Pengaduan pelayanan publik dapat disampaikan oleh Masyarakat kepada penyelenggara melalui:
 - a. Website : <http://sanggung-sukoharjo.desa.id>
 - b. e-mail : pemerintahdesasanggung@gmail.com
 - c. Instagram : pemdessanggung
 - d. Facebook : Pemdes Sanggang
 - 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 periodic maupun insidentil 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 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 mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala Desa ini dengan penempatannya dalam Berita Desa Sanggang

Ditetapkan di Sanggang
pada tanggal 1 Juli 2025
Pj. KEPALA DESA SANGGANG,

ttd

SLAMET RAHARJO

Diundangkan di Sanggang
pada tanggal 1 Juli 2025

SEKRETARIS DESA SANGGANG,

ttd

JOKO SANTOSO

BERITA DESA SANGGANG TAHUN 2025 NOMOR 11

LAMPIRAN : PERATURAN KEPALA DESA SANGGANG
NOMOR 11 TAHUN 2025
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNAGAN PEMERINTAH
DESA SANGGANG

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA SANGGANG

	PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO KECAMATAN BULU DESA SANGGANG Jl. Pasar Sanggang No. 01 Sanggang Bulu Sukoharjo Kode Pos 57563
FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT	
Nama Pelapor	:
Jenis Kelamin	:
Usia	:
Nomor KTP	:
(dilampirkan)	
Alamat Lengkap	:
Telepon	:
e-mail	:
Identitas Terlapor	:
Materi yang dilaporkan	:
Kritik/Saran/Masukkan	:
....., ... Tanda tangan pelapor , ... Telah diterima oleh: 	

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA SANGGANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PP Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy KTP Pemohon/Pelapor 2. Bukti Pelanggaran Pelayanan Publik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A["Pemohon mengajukan pengaduan disertai uraian masalah dan bukti"] --> B["Petugas mencatat dalam register"]; B --> C["Petugas memberikan aduan kepada pejabat / pegawai yang diadukan"]; C --> D["Pejabat / pegawai memberikan jawaban atas masalah yang diadukan"]; D --> E["Jawaban / penyelesaian masalah disampaikan melalui petugas"]; E --> F["Pemohon"];</pre>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) hari kerja
5	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan
6	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pengaduan yang representatif 2. Ruang tunggu yang representative 3. Tempat Parkir 4. Media pengaduan (tatap muka, formular, website, e-mail, media sosial) 5. Register pengaduan 6. Kotak pengaduan/saran/kritik/masukka 7. ATK
7	Kompetensi Petugas	1. Mampu mengoperasikan computer 2. Memahami proses pelayanan 3. Memahami peraturan tentang Pelayanan Publik, dan 4. Mempunyai komunikasi dengan baik
8	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung

NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Kritik	a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukkan: 1. Website : http://sanggung-sukoharjo.desa.id 2. e-mail : pemerintahdesasanggung@gmail.com 3. Instagram : pemdessanggung 4. Facebook : Pemdes Sanggang 5. Korak saran/pengaduan 6. Formulir Sirvei IKM b. Penanganan pengaduan akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut: 1. Cek administrasi 2. Cek lapangan 3. Koordinasi interna/eksternal c. Respon pengaduan 1 (satu) hari sejak diterimanya pengaduan. d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
10	Jumlah Petugas	Jumlah personal yang menangani 3 (tiga) orang
11	Jaminan Pelayanan	a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratab, waktu, dan didukung oleh SDM yang berkompeten. b. Adanya jaminan bebas KKN. c. Pelayanan yang CERMAT (cepat-efektif-ramah, mudah-aktif-terjangkau)
12	Evaluasi Kinerja Petugas	a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: 1. Setiap penerima layanan akan diberikan formular SKM untuk diisi. 2. Pengumpulan dan pengolahan data 3. Analisa data dan evaluasi 4. Tindak lanjut hasil evaluasi b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
13	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis 08.00 – 15.30 WIB b. Jumat 08.00 – 13.30 WIB
14	Biaya Pelayanan	Tidak dipungut biaya

Pj. KEPALA DESA SANGGANG,

ttd

SLAMET RAHARJO