



KABUPATEN BANJARNEGARA  
KEPUTUSAN KEPALA DESA GELANG

NOMOR 069/03.a/TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA DESA  
GELANG KECAMATAN RAKIT KABUPATEN BANJARNEGARA

KEPALA DESA GELANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada setandar pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada pemerintah desa.
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, dan berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa.
- Mengingat : 1. 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 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);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 157, Tambahan

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5717);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
  6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  7. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
  8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
  9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
  10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Peraturan di Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 2091);
  11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Umum Evaluasi Atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 986);
  12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik Secara Nasional;
  13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara nasional;
  14. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ( Lembaga Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembar Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 );
  15. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
  16. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Pentunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ( Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 Nomor 92 );
  17. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa Berita Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2018 Nomor 26);
  18. Peraturan Desa Gelang Nomor 8 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (Lembaran Desa Gelang Tahun 2018 Nomor 8);
  19. Peraturan Desa Gelang Nomor 02 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Tahun

2020 – 2025 (Lembaran Desa Gelang Tahun 2020 Nomor 02);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA GELANG KECAMATAN RAKIT KABUPATEN BANJARNEGARA.
- KEDUA : pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan
  - b. Pejabat Pengelolaan Pengaduan
  - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan
  - d. Unsur Pengaduan Yang harus dipenuhi
  - e. Tata Cara Penangan Pengaduan
  - f. Alur Penanganan Pengaduan ; dan
  - g. Format Buku Pengaduan
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penangan Aduan, Alur Penangan Pengaduan dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum huruf a,b,c,d,e,f,dan g adalah sebagaimana tercantumdalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini di bebaskan pada Anggaran Pendapatan dan Baelanja Desa Gelang Kecamatan Rakit Kabupaten Banjarnegara.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya



Ditetapkan di : G e l a n g  
Pada tanggal : 3-1-2022  
KEPALA DESA GELANG,

  
**MUH. ANSOR**

Lampiran I : Keputusan Kepala Desa Gelang  
Nomor : 069/03.a/TAHUN 2022  
Tanggal : 3-1-2022  
Tentang : PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK  
PADA PEMERINTAH DESA GELANG  
KECAMATAN RAKIT KABUPATEN  
BANJARNEGARA.

---

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Kantor Desa Gelang Kecamatan Rakit Kabupaten Banjarnegara
2. Pengaduan dapat di lakukan melalui :
  - a. Tatap muka langsung kepejabat Pengelola Pengaduan di Kantor Desa Gelang Kecamatan Rakit Kabupaten Banjarnegara.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang di sediakan di Front Office atau surat yang di alamatkan ke Kantor Desa Gelang. Jalan Pu No.1 Gelang- Rakit-Banjarnegara Kode Pos 53463.
  - c. Telpon, SMS/WA : 0858696650930
  - d. Website : <https://gelang-banjarnegara.desa.id/>  
e-mail : [gelangdesaku@gmail.com](mailto:gelangdesaku@gmail.com)

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Mustakim Kaur TU dan Umum
2. Kasirin Kasi Pelayanan
3. Puput Setyaningrun Kasi Kesra

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Mursi
2. Mukti Syarif
3. Didi Setiyawan
4. Agus Pujiyanto

D. Unsur Pengaduan yang harus di dipenuhi, antara lain :

1. Identitas Pelapor/Pengadu Jelas
2. Informasi Pengadun yang di sampaikan valid dan jelas
3. Dilengkapi dengan data-data yang jelas.

E. Tata Cara Penangan Pengaduan :

1. Semua Pengadu di Terima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui mediaSMS/WA/Telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan ke Tim Penelaah/Penjawab Aduan
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkordinasi denganTim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan Membuat Jadwal pertemuan/pembasan ( jika diperlukan )
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelola pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman /informasi setiap bulanya.

F. Alur Penanganan Pengaduan :



G. Format Buku Pengaduan :

Nomor	:							
Tanggal Pengaduan	:							
Nama Pelapor	:							
Nomor Telepon /HP	:							
Alamat	:							
e-mail	:							
Pekerjaan	:							
Tanggal Pengaduan	:							
Mekanisme pengaduan	:							
Isi pengaduan	:							
Nama pelapor	:							
NIP	:							
Instansi	:							
Jabatan	:							
Hasil Penelaah	:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Berkadar Pengawasan</th> <th style="width: 33%;">Tidak Berkadar Pengawasan</th> <th style="width: 33%;">Lain-lain</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain			
Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain						
Tindak Lanjut	:							


  
 KEPALA DESA GELANG
   

  
 M. HANSOR