



PERBEKEL BATUAN
KABUPATEN GIANYAR
PERATURAN PERBEKEL BATUAN
NOMOR : 6 TAHUN 2023
TENTANG
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA BATUAN

PERBEKEL BATUAN,

- Menimbang : 1. Bahwa pengaduan masyarakat perlu ditangani dengan baik untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga terwujud pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
2. Bahwa untuk memwadahi aspirasi masyarakat dan menciptakan transparansi penyelenggaraan pemerintahan di lingkungan Desa Batuan;
3. Bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b perlu ditetapkan dengan Peraturan Perbekel tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Desa Batuan
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah tingkat I dalam wilayah Daerah Tingkat II Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 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 Nomor 6757);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Gubernur Bali Nomor 54 Tahun 2021 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 54);
8. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 38 Tahun 2022 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Gianyar (Berita Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2022 Nomor 38).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN PERBEKEL BATUAN TENTANG PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DESA BATUAN

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Perbekel ini yang dimaksud dengan

1. Desa adalah Desa Batuan
2. Perbekel adalah Perbekel Batuan

3. Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam system Pemerintahan Negara Republik Indonesia
4. Pemerintah Desa adalah Perbekel dibantu oleh Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa
5. Perangkat Desa adalah Pembantu Pemerintah Desayang terdiri dari Sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Seksi dan Kepala Kewilayahan
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 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 dibuat oleh Perbekel dan bersifat mengatur
9. Pelayanan Pblik 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 public
10. Penyelenggara Pelatyanan Publik selanjutnay disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public
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 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 Efisiensiyaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya
- d. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dioertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan
- e. Objektivitas yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasar kan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu
- f. Proporsional yaitu 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 mengungkapnya

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 PELAYANAN PENGADUAN

Pasal 4

1. Pelayanan penanganan pengaduan yang bersifat pengawasan dilakukan oleh BPD Batuan
2. Pelayanan penanganan pengaduan yang tidak bersifat pengawasan dilakukan oleh Pemerintah Desa Batuan
3. Pemerintah Desa Batuan 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 prosedur 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 pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam 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 :

1. Penyampaian secara lisan yakni secara langsung disampaikan kepada Pemerintah Desa
2. Surat yang dialamatkan kepada Pemerintah Desa
3. Website Desa : batuan.desa.id
4. Saluran langsung pada telepon : (0361) 294354 atau Hotline Desa : 081916311769
5. Email desa : desabatuan@gmail.com
6. Media sosial yakni Facebook : Pemerintahan Desa Batuan, Instagram : batuan.desa
7. Sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan

BAB VII
PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 7

1. Perbekel menetapkan petugas pelaksana pelayanan di Desa Batuan
2. Petugas pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan dan bertanggungjawab atas pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan
3. Petugas pelaksana pelayanan memiliki tugas :
 - a. Menerima pengaduan yang diterima dari masyarakat
 - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima
 - c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat ang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian
 - d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima layanan yang bertindak sebagai pelapor
 - e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan
 - f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan baik secara periodik maupun incidental kepada pelaksana penanganan pengaduan masyarakat di Desa Batuan

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 1 x 24 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 melakukan identifikasi dan klasifikasi 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 pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan sebagai 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 Kabupaten Gianyar selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya
3. Bentuk/form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan ini

BAB X
SEKRETARIAT PENGADUAN

Pasal 10

1. Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Desa Batuan dibentuk Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat yang berkedudukan di Kantor Tata Usaha dan Umum
2. Sekretariat Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Sekretaris Desa
3. Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi :
 - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Desa Batuan
 - b. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Desa Batuan
 - c. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Perbekel baik secara periodik maupun insidentil dengan tembusan kepada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
4. Pembentukan Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Desa Batuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Perbekel

BAB XI
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 11

1. Pemerintah Desa Batuan 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 tidak etis, berbaur SARA (Suku, Agama dan Ras) dan tidak bertanggungjawab
4. Pemerintah Desa Batuan dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada peraturan yang berlaku

BAB XII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Perbekel ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

Agar setiap orang mengetahuinya, memrintahkan pengundangan Peraturan Perbekel ini dengan penempatannya dalam Berita Desa Batuan

Ditetapkan di : Batuan

Pada tanggal : 10 Oktober 2023

PERBEKEL BATUAN

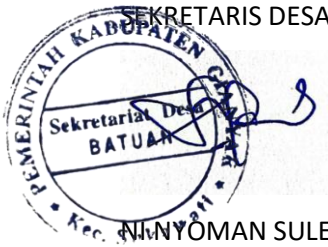


ARI ANGGARA

Diundangkan di Batuan

Pada Yanggal : 10 Oktober 2023

SEKRETARIS DESA BATUAN



WYOMAN SULENDRI

Berita Desa Batuan Tahun 2023 Nomor 6

Lampiran Peraturan Perbekel Batuan

Nomor : 6 Tahun 2023

Tanggal : 10 Oktober 2023

Tentang : Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Desa Batuan

=====

PENGADUAN MASYARAKAT

Pada haritanggal 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. Telp :

E-mail :