



**RIO TIRTA MULYA
KABUPATEN BUNGO**

**PERATURAN RIO TIRTA MULYA
KECAMATAN PELEPAT ILIR KABUPATEN BUNGO
NOMOR 10 TAHUN 2023**

**TENTANG
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DUSUN TIRTA MULYA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
RIO TIRTA MULYA**

- Menimbang** :
- a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Dusun Tirta Mulya tentang peningkatan pelayanan publik;
 - b. bahwa untuk mewadahi aspirasi bagi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Dusun Tirta Mulya, maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukung;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas, perlu menetapkan Peraturan Rio tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Dusun Tirta Mulya;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104);
 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan

- Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
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 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
 7. Peraturan Pemerintah (PP) 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 beberapa kali diubah, 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 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539);
 9. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

10. 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);
11. 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tatacara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
13. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2014 tentang Dana Desa yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 168, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5558) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2016 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 57);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
16. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 Tentang Pedoman Teknis Peraturan Di Desa (Berita Negara

Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 2091);

18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 Tahun 2015 tentang Evaluasi Perkembangan Desa Dan Kelurahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2037);
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1037);
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1312);
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 611);
22. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1633);
23. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2022 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 961);
24. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.07/2021 tentang Pengelolaan Dana Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1424);
25. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bersih Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1813) sebagaimana telah diubah

dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bersih Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1813);

26. Peraturan Komisi Pemberantasan Korupsi Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pelaporan Gratifikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1438);
27. Peraturan Gubernur Nomor 37 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Bantuan Keuangan Provinsi Ke Desa/Kelurahan Dalam Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2018 Nomor 37);
28. Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 9 Tahun 2007 tentang Penyebutan Kepala Desa Menjadi Rio, Desa Menjadi Dusun, dan Dusun Menjadi Kampung (Lembaran Daerah Kabupaten Bungo Tahun 2007 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 2 Tahun 2009 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2007 tentang Penyebutan Kepala Desa Menjadi Rio, Desa Menjadi Dusun, dan Dusun Menjadi Kampung (Lembaran Daerah Kabupaten Bungo Tahun 2009 Nomor 2);
29. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Keuangan Dusun (Lembaran Daerah Kabupaten Bungo Tahun 2007 Nomor 13);
30. Peraturan Dusun Tirta Mulya Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Dusun Tahun 2020-2026 (Lembaran Dusun Tirta Mulya Tahun 2020 Nomor 11);
31. Peraturan Dusun Tirta Mulya Nomor 9 Tahun 2017 tentang Daftar Kewenangan Dusun Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Dusun (Lembaran Dusun Tahun 2017 Nomor 9);
32. Peraturan Dusun Tirta Mulya Nomor 12 tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Dusun

periode 2020-2026 (Lembaran Dusun Tahun 2020 Nomor 12);

33. Peraturan Dusun Tirta Mulya Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Dusun Tirta Mulya (Lembaran Dusun Tirta Mulya Tahun 2021 Nomor 2);

34. Peraturan Dusun Tirta Mulya Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Pendapatan Asli Dusun;

35. Peraturan Dusun Tirta Mulya Nomor 2 tahun 2022 tentang Rencana Kerja Pemerintah Dusun Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Dusun Tahun 2022 Nomor 2);

36. Peraturan Dusun Tirta Mulya Nomor 5 Tahun Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Dusun Tahun Anggaran 2021;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN RIO TIRTA MULYA TENTANG PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DUSUN TIRTA MULYA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Dusun ini, yang dimaksud dengan:

- (1) Dusun adalah Dusun Tirta Mulya Kecamatan Pelepat Ilir Kabupaten Bungo;
- (2) Pemerintahan Dusun adalah penyelenggara urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat dusun setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- (3) Pemerintah Dusun adalah Pemerintah Dusun Tirta Mulya Kecamatan Pelepat Ilir Kabupaten Bungo;
- (4) Rio adalah Rio Tirta Mulya Kecamatan Pelepat Ilir Kabupaten Bungo;
- (5) Badan Permusyawaratan Dusun yang selanjutnya disebut BPD adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari masyarakat dusun berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis;
- (6) Kewenangan Dusun adalah kewenangan yang dimiliki Dusun meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Dusun, pelaksanaan Pembangunan Dusun, Pembinaan Kemasyarakatan Dusun, dan Pemberdayaan Masyarakat Dusun berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat Dusun.

- (7) Peraturan Dusun adalah Peraturan Perundang-undangan yang ditetapkan oleh Pemerintah Dusun setelah dibahas dan disepakati bersama BPD.
- (8) Keuangan Dusun adalah semua hak dan kewajiban dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Dusun yang dapat dinilai dengan uang termasuk di dalamnya segala bentuk kekayaan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban Desa tersebut.
- (9) Rekening Kas Dusun yang selanjutnya disingkat RKD adalah rekening tempat penyimpanan uang Pemerintah Dusun yang menampung seluruh penerimaan Desa dan untuk membayar seluruh pengeluaran Dusun pada bank yang ditetapkan.
- (10) Pengelolaan Keuangan Dusun adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggungjawaban keuangan Dusun.
- (11) Anggaran Pendapatan dan Belanja Dusun yang selanjutnya disebut APBDus adalah rencana keuangan tahunan Pemerintahan Dusun yang ditetapkan dengan Peraturan Dusun.
- (12) Pendapatan Dusun adalah semua penerimaan Dusun dalam 1 (satu) tahun anggaran yang menjadi hak Dusun dan tidak perlu dikembalikan oleh Dusun.
- (13) Belanja Dusun adalah semua pengeluaran yang merupakan kewajiban Dusun dalam 1 (satu) tahun anggaran yang tidak akan diperoleh pembayarannya kembali dan dipergunakan untuk mendanai penyelenggaraan kewenangan Dusun dan disusun secara berimbang antara penerimaan dan pengeluaran, yang berorientasi pada pencapaian hasil dari input dan output yang direncanakan.
- (14) Pembayaan Dusun adalah semua penerimaan yang perlu dibayar kembali dan/atau pengeluaran yang akan diterima kembali, baik pada tahun anggaran yang bersangkutan maupun pada tahun anggaran berikutnya.
- (15) Musyawarah Dusun adalah musyawarah antara Badan Permusyawaratan Dusun, Pemerintah Dusun, dan unsur masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Permusyawaratan Dusun untuk menyepakati hal yang bersifat strategis.
- (16) Rencana Pembangunan Jangka Menengah Dusun, selanjutnya disingkat RPJMDus, adalah Rencana Kegiatan Pembangunan Dusun untuk jangka waktu 6 (enam) tahun.
- (17) Rencana Kerja Pemerintah Dusun, selanjutnya disingkat RKP Dusun, adalah penjabaran dari RPJM Dusun untuk jangka waktu 1 (satu) tahun.
- (18) 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.
- (19) Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
- (20) 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.
- (21) 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.
- (22) Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di desa.

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. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik dengan pihak yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektifitas dan Efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. Proporsional, mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;

- h. 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 ya itu:
 - 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 Dusun Tirta Mulya.
- (2) Pelayanan Penanganan Pengaduan yang tidak bersifat Pengawasan dilakukan oleh Perangkat Dusun.
- (3) Tiap-tiap Perangkat Dusun berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja;
- (4) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tiap-tiap Perangkat Dusun berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Perbeker ini.

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 diadakan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

BAB VI SARANA PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui Sarana Pengaduan:
 - a. Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada Lingkungan Pemerintahan Dusun Tirta Mulya;
 - b. Surat yang dialamatkan kepada Pemerintahan Dusun Tirta Mulya;
 - c. Media massa, baik cetak maupun elektronik yang terdapat di Pemerintahan Dusun Tirta Mulya;
 - d. Website Pemerintah Dusun Tirta Mulya yakni https://tirtamulya.desa.id/dokumen_sekretariat/peraturan_desa/3;
 - e. Saluran langsung pada Telepon Pengaduan;
 - f. Media Sosial, yakni Facebook (Tirta Mulya)
 - g. Sarana pengaduan berupa Kotak Pengaduan yang disediakan di Gedung Pelayanan Dusun Tirta Mulya;
 - h. Tatap muka dengan masyarakat;
 - i. Sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

BAB VII PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Pemerintah Dusun Tirta Mulya menetapkan petugas pelaksana pelayanan;
- (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 penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
 - 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 insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pemerintahan Dusun Tirta Mulya.

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 satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain:
 - a. Paling lambat 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
 - b. Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
- (3) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja:
 - a. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor;

- b. Paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

BAB IX

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Tiap-tiap Perangkat Dusun berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dusun Tirta Mulya selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya.
- (3) Bentuk/form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Rio ini.

BAB X

SEKRETARIAT PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Dusun, dibentuk Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dusun Tirta Mulya yang berkedudukan di Kantor Dusun Tirta Mulya.
- (2) Sekretariat Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) dipimpin oleh Rio Dusun Tirta Mulya.
- (3) Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi:
 - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah dusun;
 - b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintahan Dusun Tirta Mulya.
 - d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah dusun, baik secara periodik maupun insidental, dengan tembusan kepada BPD Dusun Tirta Mulya.
 - e. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengaduan di lingkungan pemerintah dusun yang akan disampaikan kepada Camat dan Bupati.

- (4) Pembentukan Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dusun Tirta Mulya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Rio.

BAB XI
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 11

- (1) Tiap-tiap Perangkat Dusun 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) Tiap-tiap kepala dusun dapat mengembangkan system penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Rio ini.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan RIO ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan RIO ini dengan penempatannya dalam Berita Dusun.

Ditetapkan di Tirta Mulya

Pada tanggal 29 Maret 2023



Diundangkan di Dusun Tirta Mulya

Pada tanggal 29 Maret 2023

SEKRETARIS DUSUN TIRTA MULYA,

NUR ASWANI

2023

BERITA DUSUN TIRTA MULYA TAHUN NOMOR 10

LAMPIRAN I

PERATURAN RIO DUSUN TIRTA MULYA NOMOR : 10 TAHUN 2023

TANGGAL : 29 Maret 2023

TENTANG : PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DUSUN TIRTA MULYA

PENGADUAN MASYARAKAT

Hari ini,....., tanggal saya melakukan pengaduan mengenai pelayanan yang diberikan oleh saat saya melakukan pengurusan.....

ISI PENGADUAN

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

Nama :
NIK :
Alamat :
No Hp :
Email :

Tanda Tangan Pelapor

Petugas Penerima Laporan

.....
Mengetahui,
Rio Tirta Mulya

PAINO

LAMPIRAN II

PERATURAN RIO DUSUN TIRTA MULYA NOMOR : 10 TAHUN 2023

TANGGAL : 29 Maret 2023

TENTANG : PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DUSUN TIRTA MULYA

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	1. Nomor 25 Tahun Tentang Pelayanan Publik 2. PP Nomor 78 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
	Sistem Pelayanan	1. Fotocopy KTP Pemohon/Pelapor 2. Bukti pelanggaran pelayanan Publik
	Sistem Pelayanan dan prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Pemohon mengajukan pengaduan Diikuti uraian (masalah dan buktinya)] B --> C[Petugas mencatat dalam register] C --> D[Petugas mendistribusikan kepada Pejabat/pegawai yang diadukan] D --> E[pejabat/pegawai yang diadukan memberikan jawaban atas masalah yang diadukan] E --> F[Jawaban/penyelesaian masalah disampaikan melalui petugas] F --> A </pre>
	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (LIMA) hari Kerja
	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan
	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Pengaduan yang representatif 2. Ruang tunggu yang representatif 3. Media pengaduan (tatap muka, formulir, website, email dan media sosial) 4. Register pengaduan 5. Kotak pengaduan/saran/kritik masukan 6. ATK
	Kopetensi Petugas	1. Mampu Mengoperasikan Komputer 2. Memahami proses pelayanan 3. Memahami peraturan tentang Pelayanan Publik, dan 4. Mempunyai komunikasi dengan baik
	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SMS atau Whatsapp : 082269561562 2. Website: https://tirtamulya.desa.id/dokumen_sekretariat/peraturan_desa/3 3. E-mail 4. Instagram : tirtamulya 5. Facebook : Dusun Tirta Mulya 6. Kotak Saran Pengaduan 7. Formulir Survei IKM <p>b. Penanganan pengaduan akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek administrasi

		<p>2. Cek Lapangan</p> <p>3. Koordinasi Internal/eksternal</p> <p>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari sejak diterimanya pengaduan</p> <p>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p>
	Jumlah Petugas	Jumlah personil yang menangani 3(tiga) orang
	Jaminan Pelayanan	<p>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan didukung oleh SDM yang berkompoten</p> <p>b. Adanya jaminan bebas KKN</p> <p>c. Pelayanan yang CERMAT (cepat-efektif-ramah-mudah-aktif-terjangkau)</p>
	Evaluasi Kinerja	<p>a. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap penerima layanan akan diberikan formulir IKM untuk diisi 2. Pengumpulan dan pengelolaan data 3. Analisa data dan evaluasi 4. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi <p>b. Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>
	Waktu Pelayanan	<p>a. Seni-Kamis 08.30-15.00 WIB</p> <p>b. Jum'at 08.30-11.00 WIB</p>
	Biaya Pelayanan	Tidak Dipungut Biaya (GRATIS)

