KEPALA DESA PEJAMBON
KABUPATEN BOJONEGORO

PERATURAN KEPALA DESA PEJAMBON
NOMOR 6 TAHUN 2026

TENTANG
PEDOMAN PELAYANAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT
DILINGKUNGAN PEMERINTAH DESA PEJAMBON
KECAMATAN SUMBERREJO KABUPATEN BOJONEGORO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DESA PEJAMBON

Menimbang

a Bahwa untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan Desa, yang Transparan akuntabel dan responsif dengan tata kelola yang baik Di Lingkungan Pemerintah Desa Pejambon Kecamatan Sumberrejo ;

b Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaiman dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan peraturan Kepala Desa tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan dan pengaduan Masyarakat .

mengingat :

1. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten / Kotamadya dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur (diundangkan pada tanggal 8 Agustus 1950) ;
2. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Lembaran Negara tahun 2008 Nomor 61);
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, sebagaimana telah di ubah terakhir kali dengan Undang undang nomor 3 tahun 2024 tentang perubahan atas undang undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa (lembaran Negara Republik indonesia tahun 2024 nomor 77)
4. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Pelayanan Publik Negara Republik Indonesia Lembaran Negara tahun 2008 Nomor 61);
5. Peraturan Daerah Bojonegoro nomor 2 tahun 2017 keterbukaan informasi Publik ;
5. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 25 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PEDOMAN PENGELOLAAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAH DESA PEJAMBON KECAMATAN SUMBERREJO KABUPATEN BOJONEGORO**

BAB I
KETENTUAN JUMUM

Pasal 1

1. Desa adalah Desa Pejambon Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dibantu Perangkat Desa Pejambon sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
3. Badan Permusyawaratan Desa yang selanjutnya disebut BPD adalahlembaga yang merupakan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
4. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
5. Musyawarah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah musyawarah antara Badan Permusyawaratan Desa, Pemerintah Desa dan unsur masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Permusyawaratan Desa untuk menyepakati hal yang bersifat strategis.
6. Peraturan Desa adalah Peraturan Perundang-undangan yang ditetapkan olah Kepala Desa setelah dibahas dan disepakati bersama Badan Permusyawaratan Desa.
7. Peraturan Kepala Desa adalah Peaturan yang dibuat oleh Kepala Desa sebagai pelaksana dari Peraturan desa
8. Kepala Desa atau Penjabat Kepala Desa adalah seorang pejabat yang ditunjuk dan diangkat oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan hak, wewenang dan kewajiban Kepala Desa dalam kurun waktu tertentu.
9. Pengadu adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan pengaduan secara resmi;
10. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya dugaan penyimpangan, keluhan atau ketidakpuasan terkait penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud dan Tujuan peraturan Kepala Desa adalah mengatur tentang pengelolaan pelayanan dan pengaduan masyarakat adalah :

a. Mengatur masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dengan cara tatap muka
b. Menyampaikan pengaduan melalui Kotak syaran Konvensional
c. Menyampaikan aduan melalui layanan aduan online, media sosial dan whatshap

BAB III

Pasal 3

ALUR PENANGANAN PENGADUAN

Alur penanganan pengaduan dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut :

a. Pemerintah Desa melakukan sosialisasi baik langsung atau melakukan media online mengenai tata cara pengaduan

b. Penerimaan dan Pencatatan

   Petugas mencatat pengaduan ke dalam format pengaduan Desa

c. Verifikasi dan klarifikasi tim memeriksa kelayakan pengaduan dalam waktu secepatnya.

d. Tindak lanjut dan kordinasi Tim menindak lanjuti kepada Kepala Desa seterusnya Kepala Desa menugaskan perangkat Desa terkait untuk klarifikasi lapangan dan mediasi pemecahan

e. Pemerintah Desa memberi jawaban secara lisan atau tertulis melalui saluran tatap mula atau online dalam waktu singkat paling lama 24 jam.

PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 4

1. Kepala Desa menunjuk dan menetapkan petugas Tim pengelola Pengaduan melalui Surat Keputusan.
2. Tim pengelola harus melakukan pencatatan dan melaporkan secara berkala kepada kepala Desa.

MEKANISME PENGADUAN DAN PELAPORAN

Pasal 5

Ada Beberapa mekanisme untuk melakukan Pengaduan dan pelaporan diantaranya

1. Pemohon datang langsung Ke Kantor /balai Desa dengan Tatap Muka
2. Tertulis dengan memasukan pada kotak syaran Konvensional.
3. Menyampaikan pada media online yang telah di sediakan diantaranya
   a. Group WhatshAp,
   b. Face Book
   c. Scan Barcode Layanan pengaduan
   d. Website Desa Pejambon-bjn.desa.id

BIAYA KEGIATAN

Pasal 6

Seluruh beban biaya yang di keluarkan dalam pengelolaan pelayanan aduan di bebankan pada APBDes

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 7

Peraturan Kepala Desa ini berlaku pada Tanggal di undangkan agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan Pengundangan Peraturan Kepala desa ini dengan penempatanya dalam Berita Desa

Agar setiap orang dapat mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala Desa ini dengan penempatannya dalam Berita Desa.

Ditetapkan di : PEJAMBON
Pada tanggal : 9 Oktober 2026
KEPALA DESA PEJAMBON

.

ABD.ROKHMAN, S.Sos

Diundangkan di pejambon
Pada Tanggal 9 Oktober 2026
Sekretaris Desa pejambon

ALVI MUJAHID, S.Pd.,MPd

BERITA DESA PEJAMBON KECAMATAN SUMBERREJO
TAHUN 2026 Nomor 6