

LAPORAN PENGADUAN

TAHUN 2025

SEMESTER I (1 JAN – 30 JUNI)



PEMERINTAH DESA MARGOYOSO
KECAMATAN SALAMAN KABUPATEN MAGELANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas berkat hidayah-Nya. Buku laporan Pengaduan Pemerintah Desa Margoyoso telah dapat diselesaikan. Buku laporan ini dibuat sebagai bahan Monitoring dan Evaluasi terhadap aduan dan aspirasi masyarakat.

Dasar aduan atau laporan masyarakat desa meliputi UU Keterbukaan Informasi Publik (UU 14/2008), UU Pelayanan Publik (UU 25/2009), dan berbagai peraturan turunannya yang memperkuat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan pengawasan terhadap pelayanan publik serta pengelolaan desa, seperti pengaduan dugaan korupsi atau maladministrasi. Penyusunan laporan kinerja Tim Pengelola Pengaduan ini disusun berpedoman pada PERMENPAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik.

Sarana aduan atau laporan masyarakat desa Margoyoso disediakan melalui berbagai media yaitu WA, Instagram, Tik Tok, Facebook dan e-mail. Selain itu juga disediakan kotak saran dan kotak aduan di kantor Desa Margoyoso.

Buku Laporan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat ini dapat menjadi acuan untuk peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dalam membangun kepercayaan serta menciptakan perubahan layanan publik yang bersinergi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Margoyoso, 30 Juni 2025

KEPALA DESA MARGOYOSO



ADI DAYA PERDANA, A.Md

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	2
C. RUANG LINGKUP	2
BAB II DASAR HUKUM, SARANA DAN MEKANISME PENGADUAN	3
A. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	3
B. SARANA DAN PRASARANA PENGADUAN MASYARAKAT	3
C. MEKANISME PENGADUAN	4
BAB III PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	6
BAB IV PENUTUP	11
LAMPIRAN	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik.

Pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk pengaduan terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting perannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 36 Ayat (1) menyatakan "Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan". Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 3 Ayat (1) menyatakan "Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan layanan publik"

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sektor penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Olehnya itu, pemerintah melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa dan pelayanan administratif berdasarkan amanat Undang-undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 yang didalamnya memuat tujuan memajukan kesejahteraan Umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dimana penyelenggaraan publik wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan ataupun saran kepada penyelenggara atau pemberi layanan. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu dengan menyediakan sarana pengaduan. Pelaksanaan yang berkompeten dalam menangani dan menindak lanjuti pengaduan.

Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang bernilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat

diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita –cita tujuan nasional.

Menyikapi harapan, tuntutan dan juga untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya di Desa Margoyoso Kecamatan Salaman Kabupaten Magelang, maka Pemerintah Desa Margoyoso berusaha memberikan pelayanan publik yang prima sesuai dengan misi ke-6 Kepala Desa Margoyoso yaitu: Meningkatkan profesionalitas dan tanggungjawab aparatur Pemerintah Desa dan menjalin kemitraan yang harmonis dengan Lembaga Desa, Lembaga Pemerintah maupun Swasta dalam upaya memberikan **pelayanan prima kepada masyarakat.**

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pelayanan disusun dengan maksud dan tujuan :

1. Menjadi acuan bagi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dalam mewujudkan kepuasan pelayanan publik pemerintah desa Margoyoso kepada masyarakat.
2. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan
3. Penyelenggara pelayanan publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
4. Membangun sistem Pengelolaan Pengaduan secara integrasi
5. Menciptakan rasa simpati dan rasa percaya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

1. Masyarakat sebagai penerima layanan publik
2. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Kelembagaan dan Sarana Pengaduan Pelayanan Publik
4. Pemantauan dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Publik
5. Akuntabilitas, Transparansi dan partisipasi dalam pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

BAB II

DASAR HUKUM , SARANA DAN MEKANISME PENGADUAN

A. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dalam pasal 8 ayat 2 UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi : 1). Pelaksanaan pelayanan, 2) Pengelolaan pengaduan masyarakat, 3) pengelolaan informasi, 4). Pengawasan internal , 5) Penyuluhan kepada masyarakat, 6) Pelayanan konsultasi. Mengacu kepada amanat UU 25 tahun 2009 tersebut, pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan Negara pada dasarnya mirip kontrol sosial yang berfungsi sangat penting untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan yang perlu dilakukan dalam bentuk pengaduan masyarakat.

Agar pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif dan efisien dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa membangun pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat pembangunan .

Adapun dasar hukum pengelolaan pengaduan masyarakat pada Pemerintah Desa Margoyoso Kecamatan Salaman Kabupaten Magelang adalah:

- a. Undang- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
- g. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

B. Sarana dan Prasarana Pengaduan Masyarakat

Sarana dan Prasarana Pengaduan yang digunakan adalah :

- 1) Penyampaian secara lisan disampaikan kepada Petugas di kantor Pemerintah Desa Margoyoso.
- 2) Melalui surat/kotak saran dan pengaduan yang dialamatkan kepada Pemerintah Desa Margoyoso.
- 3) Melalui media social dan nomor layanan:
 - a. Email : pemdesmargoyoso@gmail.com
 - b. Website : desamargoyoso.magelangkab.go.id
 - c. Facebook : PemDes Margoyoso Salaman
 - d. Tiktok : pemdes.margoyoso & MargoyosoMengabdi
 - e. Instagram : margoyoso_hijau
 - f. Saluran langsung pada telepon/ pengaduan lewat WA 0852 9298 4138

SALURAN PENGADUAN MASYARAKAT



C. Mekanisme Pengaduan

Adapun mekanisme pengaduan pada Kantor Pemerintah Desa Margoyoso dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait pelayanan publik Pemerintah Desa Margoyoso baik melalui telepon atau media online lainnya, datang langsung, secara tertulis atau melalui kotak saran/pengaduan.

2. Masyarakat yang melakukan pengaduan harus mencantumkan kejelasan identitas pengadu (nama, alamat dan nomor telepon) dan adanya kejelasan materi pengaduan. untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

Adapun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada pada Pemerintah Desa Margoyoso dapat digambarkan dalam Flowchat berikut ini :

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



BAB III

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Tata cara penyelesaian pengaduan sesuai Keputusan Kepala Desa Margoyoso sebagai berikut:

1. Penerimaan Pengaduan:

- Pengaduan dapat diterima melalui berbagai saluran seperti telepon, surat, email, situs web, media sosial, kotak aduan atau aplikasi khusus.
- Pastikan semua pengaduan dicatat dengan baik untuk pelacakan dan analisis lebih lanjut.

2. Pencatatan Pengaduan:

- Setiap pengaduan harus dicatat dengan detail yang mencukupi, termasuk nama pengadu, tanggal, waktu, alamat (jika berlaku), dan deskripsi lengkap masalah atau keluhan.
- Nomor referensi atau nomor tiket mungkin diberikan kepada pengaduan untuk pelacakan lebih lanjut.

3. Penilaian Awal:

- Tim yang bertanggung jawab harus melakukan penilaian awal terhadap pengaduan untuk menentukan jenis masalah dan tingkat urgensi.

4. Penugasan Masalah:

- Pengaduan harus dialokasikan kepada tim atau personel yang sesuai untuk menangani masalah tersebut.

5. Investigasi dan Penyelidikan:

- Tim yang ditugaskan harus melakukan penyelidikan lebih lanjut tentang pengaduan tersebut.
- Mungkin perlu melakukan wawancara, pemeriksaan lapangan, atau pengumpulan bukti lainnya.

6. Penyelesaian Masalah:

- Setelah penyelidikan, langkah-langkah harus diambil untuk menyelesaikan masalah atau memenuhi keluhan tersebut.

7. Pemberitahuan kepada Pengadu:

- Pengadu harus diberitahu tentang hasil penyelidikan dan tindakan yang telah diambil.

8. Monitoring dan Evaluasi:

- Setelah penyelesaian masalah, proses harus dipantau untuk memastikan bahwa pengaduan telah ditangani dengan baik dan masalah serupa dapat dihindari di masa depan.

9. Pelaporan dan Statistik:

- Pengaduan dan tindakan yang diambil harus dicatat dalam laporan berkala.
- Statistik pengaduan dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja dan mengidentifikasi tren.

10. Umpan Balik dari Masyarakat:

- Menerima umpan balik dari masyarakat tentang pengalaman mereka dalam mengajukan pengaduan dan tindakan yang diambil oleh lembaga.

11. Penyimpanan Arsip:

- Pengaduan dan dokumen terkait harus disimpan dengan aman dan sesuai dengan kebijakan penyimpanan data yang berlaku.

12. Kepatuhan Terhadap Hukum dan Peraturan:

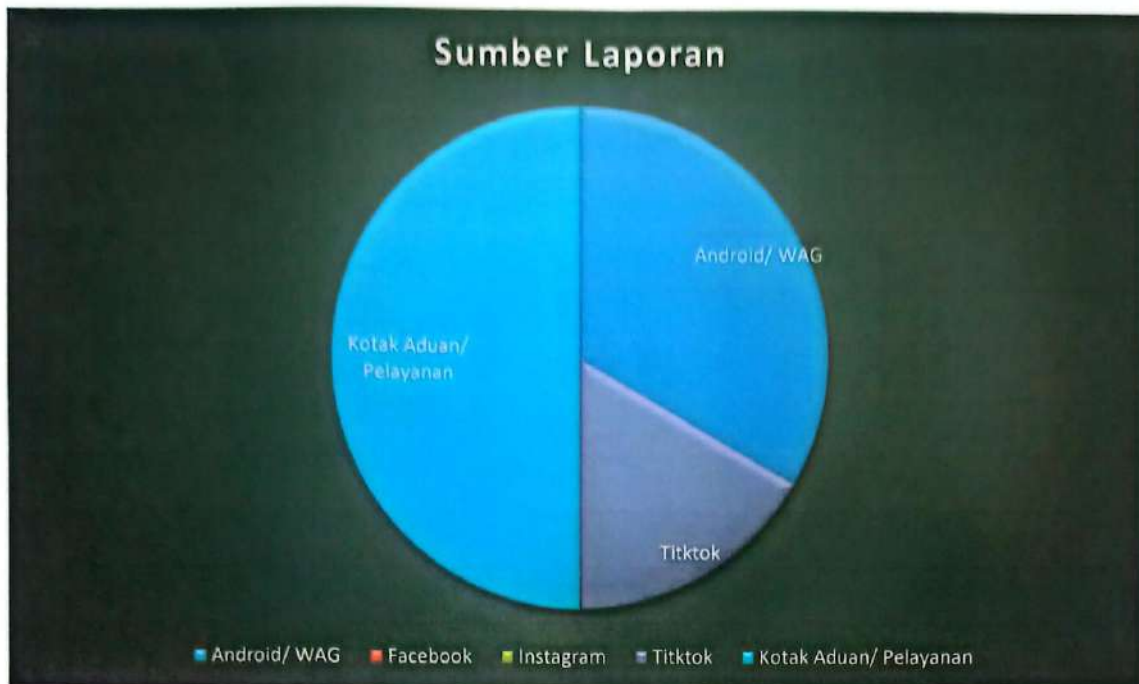
- Pastikan bahwa proses pengaduan tetap mematuhi semua hukum dan peraturan yang berlaku.

13. Kontinuitas dan Perbaikan:

- Terus memantau dan mengevaluasi proses pengaduan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yang diperlukan.

DATA PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025

1. Sumber Laporan

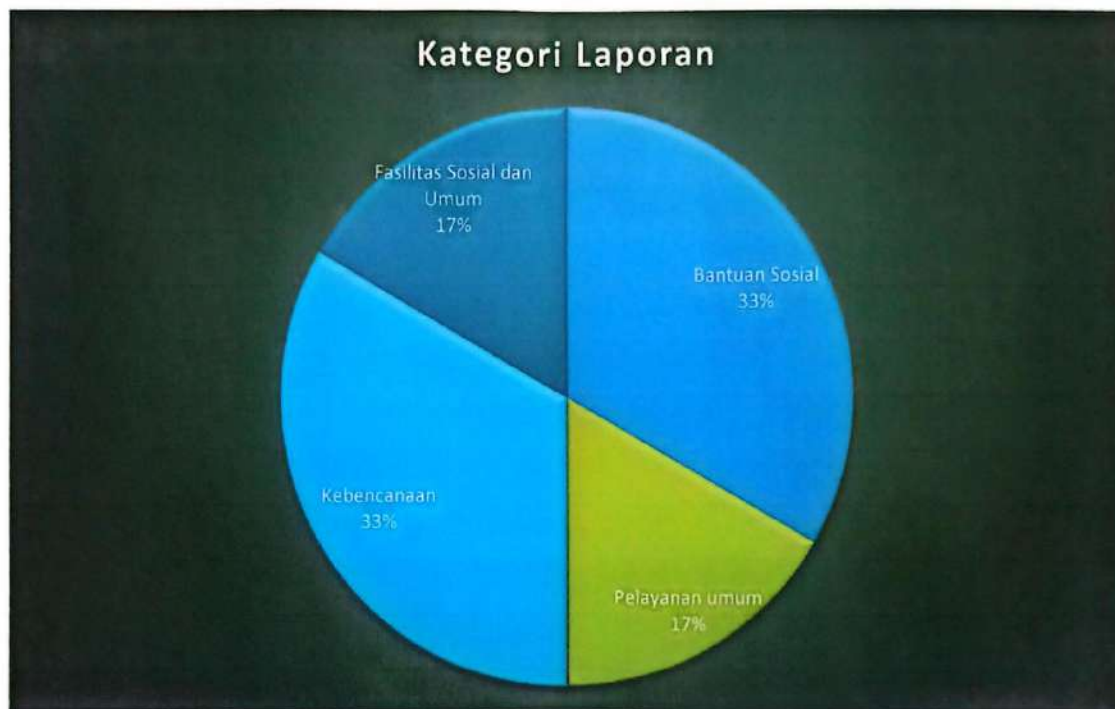


2. Klasifikasi Laporan dan Aduan



No	Klasifikasi Laporan/ Aduan	Jumlah
1.	Aspirasi	2
2.	Permintaan Informasi	1
3.	Pengaduan	1
4.	Lainnya (contoh laporan kebencanaan)	2

3. Kategori Laporan dan Aduan



No	Kategori Laporan/ Aduan	Jumlah
1.	Bantuan Sosial	2
2.	Infrastruktur dan pembangunan	
3.	Pelayanan umum	1
4.	Lainnya terkait Teknologi Informasi dan Komunikasi	
5.	Kebencanaan	2
6.	Lembaga Kemasyarakatan Desa	
7.	Fasilitas Sosial dan Umum	1
8.	Topik Lainnya	

4. Status Laporan Terdisposisi



No	Status Laporan/ Aduan Terdisposisi	Jumlah
1.	Belum ditindaklanjuti	
2.	Sedang proses	
3.	Selesai	6

5. Disposisi



No	Penanganan oleh	Status Laporan	Jumlah
1.	Kepala Desa	Selesai	3
2.	Sekretaris Desa	Selesai	1
3.	Kasi/Kaur		
4.	Kepala Dusun	Selesai	2
5.	Lembaga Desa		
6.	Lainnya		

BAB IV

PENUTUP

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Kantor Pemerintah Desa Margoyoso merupakan bagian dari Upaya mewujudkan komitmen peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan Publik, sesuai dengan UU 25 tahun 2009. Pengelolaan pengaduan masyarakat, ini dapat menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial dan memperbaiki citra aparatur pemerintah yang beretika, bermoral, professional, transparan dan akuntabel.

Demikian laporan Pengaduan masyarakat Pemerintah Desa Margoyoso ini kami buat sebagai sebuah keharusan bagi kami untuk melaporkan apa yang telah kami kerjakan dengan tujuan untuk dijadikan sebagai informasi terkait monitoring dan evaluasi pelayanan publik.

The image shows a circular official stamp of the Margoyoso Village Government. The outer ring of the stamp contains the text "PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG" at the top and "KECAMATAN MARGO" at the bottom. The inner circle contains the text "KEPALA DESA MARGOYOSO". A blue ink signature is written across the stamp. To the right of the stamp, the name "ADI DAYA PERDANA, A.Md" is printed.

KEPALA DESA MARGOYOSO

ADI DAYA PERDANA, A.Md

REKAP ADUAN DAN TINDAK LANJUT DESA MARGOYOSO TAHUN 2025

SEMESTER 1 : JANUARI - JUNI

NO	Bulan	Aduan	Penanganan Aduan	Penanggung Jawab	Keterangan
1	Januari	-			NIHIL
2	Februari	-			NIHIL
3	Maret	1. Tanah Longsor Sabrang RT. 04 atas rumah mas Handy Prasetyo	Kerja bakti lingkungan dan Kepala desa Mengarahkan untuk laporan ke BPBD Kab. Magelang permohonan Logistik		Kerja Bakti lingkungan
		2 Tanah longsor RT 01 Sabrang belakang Rumah Bpk. Hartanto Dwi Putra			
4	April	-			NIHIL
5	Mei	-			NIHIL
6	Juni	1. Aduan Rumah mau Roboh (RTLH) Dusun Kalisari RT. 03/05	Surve dan koordinasi dengan pemilik rumah		



No Bulan
1 Maret

Foto





hi, ini a'yun • Teman

rumah mau roboh ni cara ngajuin gmn slapa tau
slapa hehe

0 00 • Balas



Margoyoso Mengabdi • Pencipta

Baik nanti rumah segera di survei pihak
baladesa..

0 00 • Balas



hi, ini a'yun • Margoyoso Mengabdi

wah slap saya tunggu

0 00 • Balas



Sembunyikan <