

# **PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

## **PEMERINTAH DESA METAWANA KECAMATAN PAGENTAN**

### **KABUPATEN BANJARNEGARA**

#### **A. DASAR HUKUM**

Penanganan pengaduan masyarakat pada Pemerintah Desa Metawana merujuk pada Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*). Peraturan ini menjadi landasan hukum dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel.

#### **B. LATAR BELAKANG**

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama pemerintah, termasuk dalam tingkat desa. Dalam menjalankan fungsinya, Pemerintah Desa Metawana berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berlandaskan pada prinsip efisiensi, efektivitas, dan transparan, serta didukung oleh sikap profesional dan responsif dari pemerintah desa.

Profesionalisme dalam pelayanan mengacu pada kompetensi dan kapasitas dari pemerintah desa dalam melaksanakan tugas secara optimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, responsivitas mengacu pada kemampuan dan kesiapan pemerintah dalam menanggapi masukan, tuntutan, dan keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam pengertian tersebut, upaya perbaikan pelayanan publik bukanlah sebuah tujuan akhir, melainkan merupakan suatu proses berkelanjutan yang dilakukan secara terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Salah satu bentuk konkret dari pelayanan yang responsif adalah dengan menyediakan akses yang mudah dan terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan adanya suatu pedoman resmi tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Desa Metawana, Kecamatan Pagentan, Kabupaten Banjarnegara.

Pedoman ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi Pemerintah Desa Metawana dalam mengelola pengaduan masyarakat secara sistematis, serta menjadi sarana bagi masyarakat untuk memahami dan memanfaatkan mekanisme penyampaian pengaduan secara tepat dan proporsional.

### **C. TUJUAN**

Penyusunan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Desa Metawana, Kecamatan Pagentan, Kabupaten Banjarnegara bertujuan untuk:

- 1) Menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang jelas, efektif, transparan, dan akuntabel.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penanganan pengaduan yang cepat, tepat, dan profesional.
- 3) Mendorong partisipasi masyarakat serta melindungi haknya dalam menyampaikan pengaduan.
- 4) Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).
- 5) Membangun sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi, dan berkelanjutan di lingkungan Pemerintah Desa Metawana.

### **D. RUANG LINGKUP**

Pedoman ini mencakup seluruh proses pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Desa Metawana, yang meliputi:

- 1) Jenis-jenis pengaduan yang dapat disampaikan oleh masyarakat.
- 2) Tata cara penyampaian pengaduan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 3) Proses pengelolaan pengaduan, meliputi: penerimaan, pencatatan, verifikasi, tindak lanjut, dan penyelesaian pengaduan.
- 4) Kewenangan dan tanggung jawab perangkat desa dalam menindaklanjuti pengaduan.
- 5) Mekanisme pelaporan dan evaluasi terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan.

## E. PENGERTIAN

Dalam pedoman ini, yang dimaksud dengan Pengaduan Masyarakat (selanjutnya disebut *Dumas*) adalah segala bentuk penyampaian saran, pendapat, masukan, maupun keluhan dari masyarakat kepada Pemerintah Desa Metawana Kecamatan Pagentan Kabupaten Banjarnegara. Pengaduan tersebut merupakan wujud partisipasi masyarakat dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa, sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel.

Adapun beberapa istilah yang digunakan dalam pedoman ini dijelaskan sebagai berikut:

1) Pelapor

Adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Desa Metawana.

2) Terlapor

Adalah aparatur Pemerintah Desa Metawana yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran, baik dalam pelaksanaan tugas maupun dalam kapasitasnya sebagai perangkat desa.

3) Etika

Adalah seperangkat norma yang harus dijadikan pedoman oleh aparatur Pemerintah Desa Metawana dalam pengelolaan *Dumas*, meliputi sikap, ucapan, tindakan, dan perilaku yang menjunjung tinggi integritas dan profesionalisme.

4) Konfirmasi

Adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi dalam rangka menegaskan tentang memperkuat kebenaran substansi pengaduan masyarakat.

5) Klarifikasi

Adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi yang bertujuan menjernihkan atau meluruskan substansi pengaduan masyarakat.

6) Tindak Lanjut

Adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan, yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, pemeriksaan, pemberian rekomendasi, dan pelaksanaan hasilnya.

7) Pemeriksaan

Adalah proses pencarian dan pengumpulan informasi dalam rangka mengidentifikasi, menganalisis, serta menilai kebenaran dan bukti terkait substansi pengaduan masyarakat.

## **F. PRINSIP-PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN**

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) di lingkungan Pemerintah Desa Metawana dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1) Legalitas

Pengelolaan Dumas dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) Transparansi

Pengelolaan Dumas dilaksanakan secara terbuka dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menggunakan haknya memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

3) Koordinasi

Pengelolaan Dumas dilakukan melalui kerja sama yang efektif antara pejabat terkait maupun instansi yang berwenang.

4) Efektifitas

Dumas dikelola secara tepat sasaran, akurat, dan relevan dengan substansi pengaduan.

5) Efisiensi

Proses pengelolaan Dumas dilaksanakan dengan penggunaan sumber daya secara optimal, hemat tenaga, waktu, sarana, dan biaya.

6) Akuntabilitas

Seluruh proses dan hasil pengelolaan Dumas yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat secara terbuka.

7) Objektivitas

Penanganan Dumas dilakukan berdasarkan data dan bukti yang valid tanpa dipengaruhi oleh prasangka, kepentingan pribadi, golongan, atau pihak tertentu.

8) Keadilan

Pengelolaan Dumas dilaksanakan tanpa membedakan latar belakang pelapor maupun terlapor, serta menjunjung tinggi prinsip non-diskriminatif.

9) Kerahasiaan

Identitas pelapor dan terlapor dijaga dan dilindungi sesuai dengan ketentuan hukum untuk menjamin keamanan dan integritas proses.

10) Profesionalitas

Penanganan Dumas dilakukan oleh aparatur Desa yang memiliki kompetensi, integritas, dan komitmen terhadap tugas dan tanggung jawabnya.

11) Independensi

Proses pengelolaan Dumas yang terbebas dari intervensi atau tekanan dari pihak manapun.

12) Praduga Tak Bersalah

Terlapor dianggap tidak bersalah sampai terbukti sebaliknya melalui proses klarifikasi, konfirmasi, dan pemeriksaan yang sah, serta adanya keputusan resmi dari pejabat yang berwenang.

## **G. MEDIA PENGADUAN**

Pengaduan Masyarakat (Dumas) dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis melalui berbagai media yang telah disediakan oleh Pemerintah Desa Metawana, Kecamatan Pagentan, Kabupaten Banjarnegara. Adapun media penyampaian pengaduan adalah sebagai berikut:

1) Pengaduan Lisan

Pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada aparatur desa akan dituangkan dalam Berita Acara Pengaduan oleh petugas yang menerima laporan.

2) Pengaduan Tertulis

- a. Melalui kotak pengaduan yang tersedia di kantor Pemerintah Desa Metawana.
- b. Melalui surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Desa Metawana.

3) Media Elektronik

- a. Email: metawana2008@gmail.com
- b. WhatsApp/SMS: 0812392643165
- c. Media sosial: instagram @pemdes\_metawana

d. Formulir online: <https://bit.ly/LPMDesaMetawana>

Seluruh media di atas disediakan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, saran, atau keluhan secara cepat dan tepat, serta tetap menjamin kerahasiaan pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.

## **H. KRITERIA PENGADUAN**

Untuk memastikan bahwa pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan sesuai prosedur, maka perlu ditetapkan kriteria pengaduan yang menjadi acuan dalam penanganan setiap laporan yang masuk. Berikut kriteria pengaduan tersebut:

- 1) Pengaduan Masyarakat (Dumas) mencakup laporan terkait:
  - a. Kelemahan sistem tata kelola pelayanan publik; dan/atau
  - b. Dugaan pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, atau kesalahan lainnya yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah Desa Metawana.
- 2) Agar dapat ditindaklanjuti, Dumas harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
  - a. Mencantumkan identitas pelapor secara jelas meliputi nama dan alamat.
  - b. Menyebutkan identitas pihak terlapor dengan jelas.
  - c. Melampirkan data atau bukti pendukung yang relevan dan dapat memperkuat substansi pengaduan.

## **I. PENGELOLA**

Pengelolaan Dumas di lingkungan Pemerintah Desa Metawana dilaksanakan oleh Sekretaris Desa (Sekdes), yang bekerja sama dengan Kepala Seksi (Kasi) dan Kepala Urusan (Kaur), serta melibatkan unit atau satuan kerja lainnya sesuai dengan kebutuhan dan substansi pengaduan. Mekanisme kerja dalam pengelolaan Dumas mengikuti alur penanganan yang telah ditetapkan dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari pedoman ini.

## **J. PENERIMAAN PENGADUAN**

Setiap pengaduan masyarakat yang masuk akan diterima oleh pengelola Dumas Pemerintah Desa Metawana maupun unit kerja terkait. Setelah dilakukan pencatatan dan pemilahan materi, pengaduan akan diteruskan kepada pihak atau unit yang berwenang untuk ditindaklanjuti.

Selanjutnya, satuan/unit kerja bersama pengelola Dumas akan melaksanakan:

- 1) Telaahan dan verifikasi pengaduan;
- 2) Analisis dan penyusunan laporan;
- 3) Rekomendasi tindak lanjut; serta
- 4) Pemantauan penyelesaian tindak lanjut sesuai dengan kedudukan, tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **K. PENCATATAN MATERI**

Pencatatan materi dilakukan sesuai dengan prosedur administrasi yang berlaku di lingkungan Pemerintah Desa Metawana. Pencatatan dapat dilakukan secara manual dan/atau menggunakan aplikasi komputer, sesuai dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki.

Materi pengaduan yang dicatat paling sedikit harus memuat informasi sebagai berikut:

- 1) Identitas pelapor;
- 2) Substansi pengaduan;
- 3) Pihak-pihak yang terlibat;
- 4) Waktu dan tempat kejadian; serta
- 5) Kronologi kejadian.

#### **L. PEMILAHAN MATERI PENGADUAN**

Setelah dilakukan pencatatan, materi pengaduan kemudian dipilah berdasarkan jenis permasalahan atau bentuk penyimpangan. Pemilahan dilakukan dengan menggunakan kode klasifikasi sebagai berikut:

- 1) Penyalahgunaan wewenang;
- 2) Pelayanan masyarakat;
- 3) Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN);
- 4) Kepegawaian;
- 5) Barang milik negara/desa;
- 6) Hukum, peradilan, dan hak asasi manusia;
- 7) Tata laksana atau regulasi;
- 8) Lain-lain/umum.

#### **M. TELAAHAN DAN VERIFIKASI**

Telaahan dan verifikasi terhadap materi pengaduan dilakukan untuk menilai validitas dan kelengkapan pengaduan, yang meliputi kegiatan sebagai berikut:

- 1) Merumuskan inti atau pokok masalah;
- 2) Menilai substansi pengaduan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang relevan, termasuk yang pernah diterima sebelumnya; dan
- 4) Melakukan klarifikasi, konfirmasi, dan/atau pemeriksaan terhadap pihak terkait untuk memperoleh pembuktian atas pengaduan.

#### **N. ANALISIS LAPORAN**

Pengelola pengaduan melakukan analisis terhadap hasil telaahan dan verifikasi. Proses analisis meliputi:

- 1) Pengumpulan dan penelaahan informasi secara menyeluruh;
- 2) Analisis materi pengaduan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku;
- 3) Klarifikasi terhadap pihak-pihak terkait; serta
- 4) Koordinasi dengan pimpinan unit kerja atau satuan organisasi yang relevan.

#### **O. HASIL**

Apabila hasil analisis menunjukkan bahwa materi pengaduan terbukti kebenarannya, maka pengelola pengaduan menyampaikan laporan kepada kepala satuan organisasi/unit kerja untuk dilakukan tindak lanjut sesuai kewenangan. Sebaliknya, jika pengaduan tidak terbukti, maka pengelola pengaduan wajib menginformasikan hasil tersebut kepada pelapor sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi proses penanganan pengaduan.

## **P. REKOMENDASI TINDAK LANJUT**

Kepala desa wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan pengaduan masyarakat (Dumas) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bentuk tindak lanjut dapat berupa:

- 1) Tindakan administratif;
- 2) Tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
- 3) Tindak pidana; dan
- 4) Perbaikan manajemen.

Apabila pengaduan tidak terbukti, kepala desa atau kepala satuan kerja terkait wajib melakukan pemulihan nama baik terhadap pihak terlapor. Batas waktu penyelesaian tindak lanjut pengaduan ditetapkan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak surat klarifikasi atau konfirmasi diterima pengelola Dumas.

## **Q. PEMANTAUAN PENYELESAIAN TINDAK LANJUT**

Pemerintah Desa Metawana melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan tindak lanjut pengaduan melalui berbagai cara, antara lain:

- 1) Pemantauan langsung ke satuan kerja/unit terkait;
- 2) Pemutakhiran data;
- 3) Rapat koordinasi;
- 4) Surat menyurat, baik secara elektronik maupun non-elektronik.

## **R. PENGELOLAAN DOKUMENTASI DUMAS**

Setiap pengaduan masyarakat (Dumas) yang diterima, baik melalui media daring, elektronik, maupun tertulis, wajib dicatat dengan nomor agenda surat masuk dan diberi kode khusus pengaduan (Dumas). Selanjutnya, seluruh dokumen diarsipkan dalam bentuk digital (pemindaian) dan cetak (hardcopy).

Dokumen pendukung yang berasal dari unit kerja terkait, seperti hasil disposisi, telaahan, analisis, surat klarifikasi, serta jawaban atas klarifikasi, dihimpun secara terintegrasi dalam satu kesatuan dokumentasi.

Seluruh dokumen dihimpun secara tertib dalam arsip khusus yang diklasifikasikan berdasarkan provinsi, tahun, dan unit kerja. Pendokumentasian ini bertujuan untuk memastikan ketersediaan data yang akurat, mudah ditelusuri, serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **S. DOKUMENTASI**

Dokumen Dumas yang telah ditatausahakan oleh pengelola Dumas selanjutnya disimpan dan diarsipkan secara tertib dan sistematis, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Rekonsiliasi dilakukan secara berkala meliputi;

- 1) Surat masuk,
- 2) Hasil telaahan dan analisis,
- 3) Surat klarifikasi,
- 4) Tindak lanjut,
- 5) Rekapitulasi hasil verifikasi Dumas.

ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH DESA METAWANA

1. Penerimaan Pengaduan

Pemerintah Desa Metawana menerima pengaduan masyarakat melalui berbagai media resmi, baik secara tertulis maupun elektronik, seperti:

- Kotak saran
- Surat resmi
- Email: metawana2008@gmail.com
- WhatsApp/SMS: 0812392643165
- Media sosial: instagram @pemdes\_metawana
- Formulir online: <https://bit.ly/LPMDesaMetawana>

2. Pencatatan Materi Pengaduan

Setiap pengaduan yang diterima dicatat secara lengkap oleh pengelola, meliputi:

- Substansi pengaduan
- Identitas pelapor dan/atau terlapor
- Waktu dan tempat kejadian
- Kronologi peristiwa.

3. Pemilahan Materi Pengaduan

Pengaduan dikelompokkan ke dalam kategori berikut:

- Penyalahgunaan wewenang
- Pelayanan publik
- Korupsi/pungli
- Kepegawaian/ketenagakerjaan
- Barang milik desa/negara
- Hukum dan HAM
- Tata laksana/regulasi
- Pengaduan umum lainnya

4. Telaah dan Verifikasi

Pengelola pengaduan melakukan telaah dan verifikasi guna menilai kebenaran materi pengaduan dengan cara:

- Merumuskan inti permasalahan
- Mengkaji keterkaitan substansi pengaduan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- Menelaah dokumen atau informasi pendukung
- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, atau pemeriksaan lanjutan guna membuktikan kebenaran materi pengaduan.

Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa materi pengaduan tidak terbukti, maka proses penanganan dihentikan pada tahap ini.

#### 5. Analisis dan Laporan

Setelah proses verifikasi selesai, dilakukan analisis untuk menentukan status akhir pengaduan: terbukti atau tidak terbukti. Apabila pengaduan dinyatakan tidak terbukti, maka proses penanganan dihentikan pada tahap ini.

#### 6. Rekomendasi Tindak Lanjut

Kepala desa atau pimpinan unit kerja terkait menindaklanjuti hasil analisis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 7. Pemantauan Penyelesaian

Pemerintah Desa Metawana melakukan pemantauan terhadap proses tindak lanjut hingga pengaduan dinyatakan selesai secara akuntabel dan transparan.

**ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PPEMERINTAH DESA METAWANA**

