



KEPALA DESA TALAWI HILIE
KECAMATAN TALAWI KOTA SAWAHLUNTO

KEPUTUSAN KEPALA DESA TALAWI HILIE
NOMOR: 188.4/26/SKep-TLH/2025

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA PEMERINTAH DESA TALAWI HILIE

KEPALA DESA TALAWI HILIE

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa pembentukan sarana pengaduan dan penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Desa Talawi Hilie tentang Penetapan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Talawi Hilie.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495) sebagaimana telah diubah kedua kali dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024

- tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 6914);
3. Peraturan Pemerintah 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);
 4. 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 diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5717);
 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 191);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 6);
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2037);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintah Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1100);

10. Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perangkat Desa (Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2016 Nomor 10; Tambahan Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Nomor 56) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perangkat Desa (Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2016 Nomor 19, Tambahan Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Nomor 60);
11. Peraturan Walikota Sawahlunto Nomor 2 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa Kota Sawahlunto (Berita Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2017 Nomor 2);
12. Peraturan Walikota Sawahlunto Nomor 17 Tahun 2020 tentang Daftar Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa di Kota Sawahlunto (Berita Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2020 Nomor 17);
13. Peraturan Desa Talawi Hilie Nomor 6 Tahun 2020 tentang Daftar Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa di Desa Talawi Hilie (Lembaran Desa Talawi Hilie Tahun 2020 Nomor 6).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Talawi Hilie sebagai berikut:

a. Pejabat Pengelola Pengaduan

Nama : ALPISON

Jabatan : Sekretaris Desa

b. Petugas Pengelola Pengaduan

Nama : RIZAL AKHIAR RAMADHAN

Jabatan : KAUR TU dan Umum

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud DIKTUM KESATU memiliki tugas sebagai berikut:

1. Pejabat Pengelola Pengaduan
 - a. Mengkoordinasikan pelayanan pengaduan;
 - b. Mengkoordinasikan langkah - langkah upaya peningkatan layanan pengaduan;
 - c. Mengkoordinasikan laporan yang masuk;
 - d. Mengkoordinasikan laporan dan pengaduan yang diterima untuk upaya tindak lanjut rekomendasi atau laporan masyarakat;
 - e. Mengkoordinasikan pelaporan pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan secara berkala.
2. Petugas Pengelola Pengaduan
 - a. Menerima pengaduan pelayanan dari masyarakat
 - b. Melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan
 - c. Meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada masyarakat/pengadu;
 - e. Menyusun laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan;
 - f. Menyampaikan laporan secara berkala atau insidental apabila dibutuhkan.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Desa Talawi Hilie
Pada tanggal 13 Januari 2025
KEPALA DESA TALAWI HILIE



PAUSIL MISBAH

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Walikota Sawahlunto;
2. Kepala Inspektorat Kota Sawahlunto di Sawahlunto;
3. Kepala DinSos, PMD PPA Kota Sawahlunto di Sawahlunto;
4. Camat Talawi;
5. Ketua BPD Desa Talawi Hilie.