



*PERBEKEL* DESA DAUH PURI KLOD  
KOTA DENPASAR

PERATURAN *PERBEKEL* DESA DAUH PURI KLOD  
NOMOR 10 TAHUN 2022

T E N T A N G

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PEMERINTAHAN DESA DAUH PURI KLOD

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

*PERBEKEL* DESA DAUH PURI KLOD,

- Menimbang :
- a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kota Denpasar 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 dilingkungan Pemerintah Desa Dauh Puri Klod maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukung;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan *Perbekel* tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Desa Dauh Puri

Klod;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);
  2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
  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 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Tramsaski Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7873);
  6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 beberapa kali, 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 2019 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6321);
11. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di

lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 156);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 Tentang Pedoman Teknis Peraturan di Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 2091);
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1037);
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
18. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kota Denpasar (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2013 Nomor 45).
19. Peraturan Desa Dauh Puri Klod Nomor 03 Tahun 2019 Tentang Daftar Kewenangan Berdasarkan Hak Asal-Usul Dan Kewenangan Lokal Berskala Desa (Lampiran Desa Dauh Puri Klod Tahun 2019 No 13) ;

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN *PERBEKEL* TENTANG PELAYANAN  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PEMERINTAHAN DESA DAUH PURI KLOD

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan *Perbekel* ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Denpasar.
2. Kecamatan adalah Kecamatan Denpasar Barat.
3. Desa adalah Desa Dauh Puri Klod.
4. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia.
5. Pemerintah Desa adalah *Perbekel* dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
6. Badan Permusyawaratan Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah lembaga yang melaksanakan fungsi Pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis.
7. Kewenangan Desa adalah kewenangan yang dimiliki Desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, Pembinaan Kemasyarakatan Desa, dan Pemberdayaan Masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat Desa.
8. 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.
9. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa, selanjutnya disingkat RPJM Desa, adalah Rencana Kegiatan Pembangunan Desa untuk jangka waktu 6 (enam) tahun.

10. Rencana Kerja Pemerintah Desa, selanjutnya disingkat RKP Desa, adalah penjabaran dari RPJM Desa untuk jangka waktu 1 (satu) tahun.
11. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, selanjutnya disebut APB Desa, adalah rencana keuangan tahunan Pemerintahan Desa.
12. SOP adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional dari sebuah instansi, perusahaan, atau organisasi berjalan lancar dan serangkaian proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, dan juga siapa yang melaksanakan.
13. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar Warga Negara.
14. Jenis Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang dan/ atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal.
15. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
16. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
17. 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 membangun;
18. Pengaduan bersifat Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung hambatan pelayanan, Korupsi, kolusi dan nepotisme, pelanggaran disiplin pegawai, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan;
19. Pengaduan tidak bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa berupa kritik, saran yang

konstruktif dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;

20. Petugas Pelaksana Pelayanan adalah petugas pelaksana pelayanan penanganan pengaduan di Pemerintah Desa Dauh Puri Klod.

## BAB II

### ASAS-ASAS PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 2

- a. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparasi, 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 antar SKPD 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 perundangundangan;
- 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

1. Pelayanan penanganan Pengaduan berkadar pengawasan yaitu:
  - 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 Desa Dauh Puri Klod;
- (2) Pelayanan Penanganan Pengaduan yang tidak bersifat Pengawasan dilakukan oleh Perangkat Desa;
- (3) Tiap-tiap Perangkat Desa 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 Desa 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 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

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui Sarana Pengaduan yaitu:

- a. Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada Pemerintah Desa Dauh Puri Klod;
- b. Surat yang dialamatkan kepada Pemerintah Desa Dauh Puri Klod;
- c. Media massa, baik cetak maupun elektronik yang terdapat di Desa Dauh Puri Klod;

- d. Website Pemerintah Desa Dauh Puri Klod yakni <http://dauhpuriklod.denpasarkota.go.id>;
- e. Saluran langsung pada Telepon Pengaduan (0361) 223198;
- f. Email [dauhpuriklod@gmail.com](mailto:dauhpuriklod@gmail.com);
- g. Media Sosial, yakni Facebook dan Instagram : @dauhpuriklod
- h. Sarana pengaduan berupa Kotak Pengaduan yang disediakan di Gedung Pelayanan Publik Desa Dauh Puri Klod;
- i. Tatap muka dengan masyarakat;
- j. Sarana atau media lain dengan tetap memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

## BAB VII

### PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN

#### Pasal 7

- (1) Pemerintah Desa Dauh Puri Klod 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 Pemerintah Desa Dauh Puri Klod.

## BAB VIII

### TATACARA 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 Desa 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 Pemerintah Desa Dauh Puri Klod selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya.
3. Bentuk/form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan *Perbekel* ini.

## BAB X

### SEKRETARIAT PENGADUAN

#### Pasal 10

1. Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah Desa, dibentuk Sekretariat Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Desa Dauh Puri Klod yang berkedudukan di Kantor Desa Dauh Puri Klod.
2. Sekretariat Pelaksana Penanganan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) dipimpin oleh *Perbekel* Desa Dauh Puri Klod.
3. Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi :
  - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah Desa;

- 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 pemerintah Desa Dauh Puri Klod.
  - d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah Desa, baik secara periodik maupun insidental, dengan tembusan kepada BPD Dauh Puri Klod.
  - e. Menyiapkan bahan laporan Pelayanan Pengaduan di lingkungan pemerintah Desa Dauh Puri Klod yang akan disampaikan kepada Camat melalui Walikota.
4. Pembentukan Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat di Desa Dauh Puri Klod sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan *Perbekel*.

## BAB XI

### KETENTUAN LAN-LAIN

#### Pasal 11

1. Tiap-tiap Perangkat Desa 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 Pelaksana Kewilayahan dapat mengembangkan system penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan *Perbekel* ini.

BAB XII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan *Perbekel* ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan *Perbekel* ini dalam Berita Desa Dauh Puri Klod.

Ditetapkan di : Desa Dauh Puri Klod

Pada tanggal : 29 Juli 2022

PERBEKEL DESA DAUH PURI KLOD



NENGAH SUARTHA

Diundangkan di Desa Dauh Puri Klod

Pada tanggal 29 Juli 2022

SEKRETARIS DESA DAUH PURI KLOD



PUTRI HARTINI

BERITA DESA DAUH PURI KLOD TAHUN 2022 NOMOR 10

LAMPIRAN PERATURAN *PERBEKEL* DESA DAUH PURI KLOD

NOMOR : 10 TAHUN 2022

TANGGAL : 29 Juli 2022

TENTANG : PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA DAUH PURI KLOD

PENGADUAN MASYARAKAT

Hari ini,....., tanggal....., saya melakukan pengaduan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Instansi .....<sup>1</sup> saat saya melakukan pengurusan.....<sup>2</sup>.

Isi Pengaduan

Ket.:

1. Diisi nama instansi
2. Diisi tentang urusan pengaduannya

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

Nama :  
Alamat :  
No telp/Hp :  
E\_mail :

