

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN
DESA CONDRO**



**DESA CONDRO
KECAMATAN PASIRIAN
KABUPATEN LUMAJANG**

I. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang No. 26 Tahun 2024 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses. Oleh karenanya, Desa Condro menetapkan Standar Pelayanan Pengaduan Publik di Lingkungan Pemerintah Desa Condro berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, SOP ini disusun guna memastikan bahwa hak-hak masyarakat dalam menerima pelayanan publik terpenuhi serta memperoleh pelayanan yang baik, transparan dan akuntabel.

Pemerintah Desa Condro menyadari bahwa masyarakat Desa Condro memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang transparan dan akuntabel dari pemerintah desa. Tujuan disusunnya Standar Pelayanan Pengaduan Publik ini sebagai sebuah sarana bagi masyarakat dalam menyampaikan kendala atau ketidakpuasan yang dialami selama menjalani masyarakat selama menerima pelayanan di lingkungan Pemerintah Desa Condro. Diharapkan dengan disusunnya Standar Pelayanan Pengaduan Publik yang jelas, proses pengaduan masyarakat lebih terarah dan transparan sehingga pemerintah desa dapat mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan yang diambil.

Keberadaan Standar Pelayanan Pengaduan Publik diharapkan Masyarakat dapat terlibat aktif dalam memberikan pengaduan atau masukan terhadap pelayanan publik. Dengan adanya standar yang jelas, masyarakat Desa Condro diharapkan lebih berani dan mudah menyampaikan pengaduan mereka, sehingga bisa berkontribusi dalam perbaikan layanan di desa. Selain itu, Standar pelayanan pengaduan juga bertujuan untuk mencegah terjadinya konflik antara masyarakat dan pemerintah desa. Dengan adanya prosedur yang terstruktur dalam penanganan pengaduan, keluhan masyarakat dapat diselesaikan secara cepat dan tepat, sehingga potensi ketegangan atau konflik yang lebih besar dapat diminimalisasi.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah menjadi pedoman bagi para pihak dalam mengelola Pengaduan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya masing-masing.

2. Tujuan

- a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media dalam jaringan (daring) maupun luar jaringan (luring);

- b. agar pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dapat tertangani dengan baik, benar, tuntas, efektif dan efisien;
- c. meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan kepada instansi pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

III. MAKLUMAT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pemerintah Desa Condro berkomitmen untuk memberikan pelayanan pengaduan yang cepat, transparan, dan akuntabel dalam lingkungan pelayanan publik. Kami siap menerima, menanggapi, dan menyelesaikan setiap pengaduan masyarakat dengan adil dan profesional. Melalui mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan terbuka, kami berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan serta mewujudkan pemerintahan yang responsif dan partisipatif demi kesejahteraan masyarakat Desa Condro.

IV. DESK PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pengaduan Pelayanan Publik dalam lingkungan Pemerintah Desa Condro dilakukan melalui:

1. Luring

Pengaduan Pelayanan Publik secara luring dapat dilakukan dengan mengirimkan surat yang diletakkan pada kotak aduan yang berada di depan ruang pelayanan Balai Desa Condro. Masyarakat yang melakukan pengaduan diharapkan menyertakan bukti permasalahan, Fotokopi KTP dan nomor telepon/ WhatsApp

2. Daring

Masyarakat yang melakukan pengaduan diharapkan menyertakan Fotokopi KTP dan nomor telepon/ WhatsApp. Pengaduan Pelayanan Publik secara daring dapat diakses melalui :

- a. Telp : 085258718670
- b. SMS/ WhatsApp : 085258718670
- c. Website Desa : <https://www.condro-pasirian.lumajangkab.go.id/>

- Google Form Pengaduan :

- 1) <https://s.id/SurveiKepuasanMasyarakatCondro>
- 2) <https://s.id/SurveiPerilakuDesaCondro>

d. Media Sosial Desa :

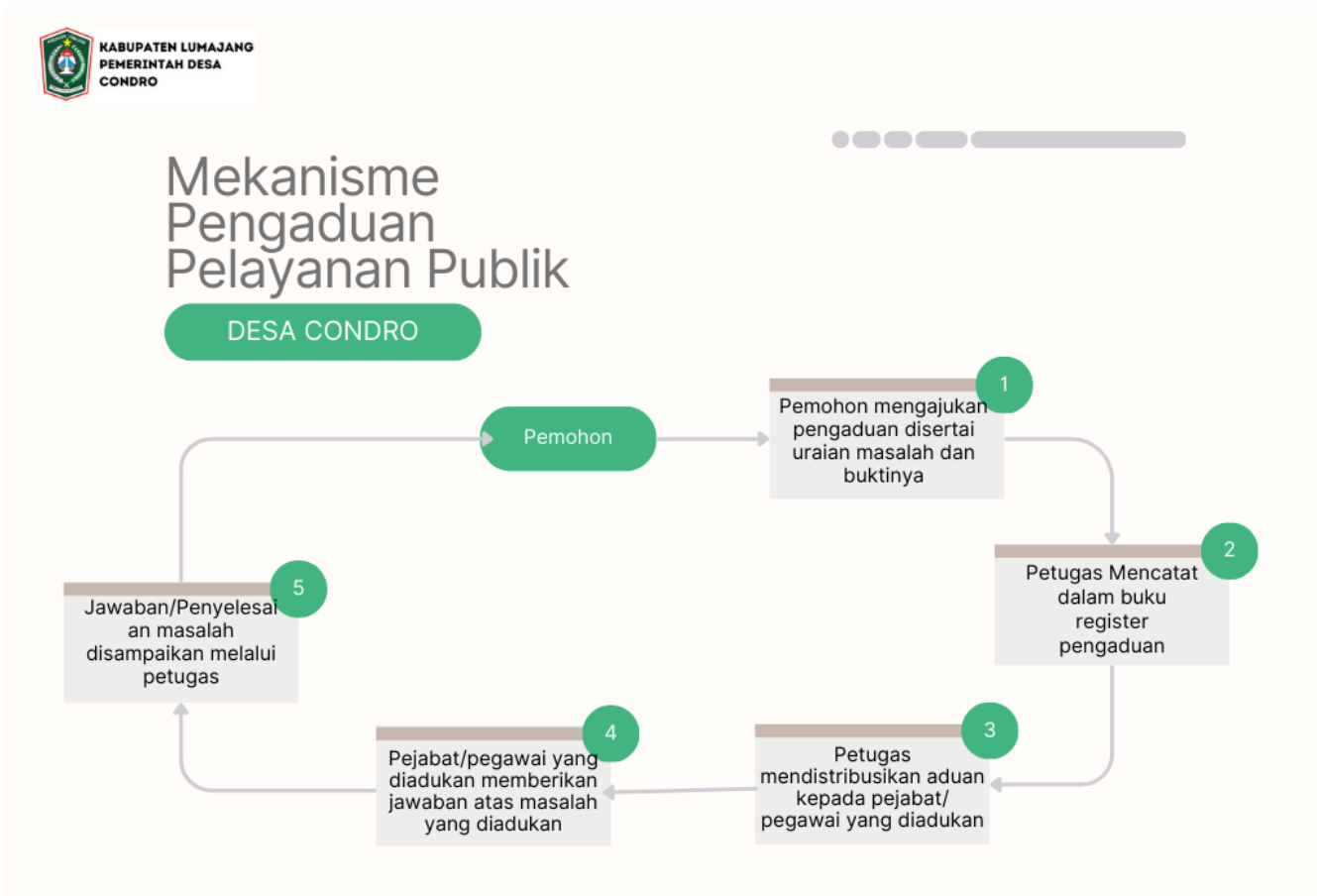
- 1) Instagram :

- Desa Condro = <https://www.instagram.com/desa.condro>
- KIM Candra Biwara = <https://www.instagram.com/kimcandrabiwara>

2) Facebook : <https://www.facebook.com/condro.pasirian.3>

3) Email : desa.condro.kecamatan.pasirian@gmail.com

V. ALUR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DESA CONDRO



VI. WAKTU LAYANAN PENGADUAN

Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Desa Condro dapat dilakukan pada hari kerja :

1. Senin – Kamis : 07.30 – 14.00
2. Jumat : 07.30 – 11.00
3. Sabtu : 07.30 – 12.00

VII. MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN

1. Luring

Masyarakat datang langsung ke Balai Desa Condro dan meletakkan surat yang berisi aduan beserta bukti. Masyarakat yang melakukan pengaduan menyertakan fotocopy KTP dan Nomor Telepon/ WhatsApp dalam surat aduannya.

2. Daring

Masyarakat melakukan pengaduan pada beberapa sarana yang telah disediakan seperti melalui Telepon, WhatsApp, dan Media Sosial dengan menyertakan data diri dalam melakukan pengaduan. Pengaduan melalui Google Form, masyarakat perlu mengisi sesuai dengan isi form yang telah tersedia

VIII. ALUR PENYELESAIAN PENGADUAN

Terlampir

IX. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1. Proses penyelesaian untuk memenuhi pelaporan aduan dilakukan setelah aduan dinyatakan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 3 (Tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan dari masyarakat
3. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan penyelesaian aduan kepada pelapor aduan dilakukan secara langsung, melalui email atau WhatsApp

X. BIAYA TARIF


Pemerintah Desa Condro dalam kegiatan pelayanan pengaduan tidak dipungut biaya (Gratis)


XI. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN PENGADUAN

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan pengaduan dilakukan melalui pembuatan laporan tahunan pelaksanaan tugas pelayanan pengaduan. Petugas pelayanan pengaduan setiap tahun membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik disampaikan kepada segenap perangkat desa sebagai bahan evaluasi. Laporan tersebut memuat informasi mengenai macam aduan yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari aduan yang belum dipenuhi, dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap penyelesaian aduan pemohon sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang - undangan.

XII. PENUTUP

Pemerintah Desa Condro senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dengan memberikan akses bagi masyarakat dalam berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan. SOP Pengaduan Pelayanan Publik ini ini wajib dijadikan pedoman bagi semua perangkat desa dalam menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat.

Mengetahui
Kepala Desa Condro

SUPIRNO, S. Sos






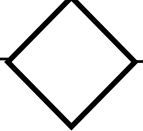


PEMERINTAH DESA CONDRU
KECAMATAN PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG

NOMOR SOP	000.8.3.3/36/427.84.06/2024
TANGGAL PEMBUATAN	6 FEBRUARI 2023
TANGGAL REVISI	
TANGGAL PENGESAHAN	16 FEBRUARI 2023
DISAHKAN OLEH	KEPALA DESA CONDRU <u>SUPIRNO, S. Sos.,</u>
NAMA SOP	PENYALURAN PENGADUAN
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standard Pelayanan6. Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik7. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 29 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang	<ol style="list-style-type: none">1. Kepala Desa Condro (Koordinator)2. Sekretaris Desa (Ketua Tim Pengaduan)3. Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum4. Admin User Pengaduan5. Administrator OPD terkait
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, Laptop, Server, Jaringan internet dll 2. Media Aduan 3. ATK, Media Komunikasi, Formulir - Formulir
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana 2. Jika SOP ini tidak berjalan dengan baik maka akan mengganggu berjalannya Pelayanan Pengaduan dari Masyarakat. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Dokumen rekapitulasi laporan

NO	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		User/ Pelapor	Operator/ Petugas 1	Petugas 2	Ketua Tim Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan registrasi layanan pengaduan , penginputan informasi/ pengaduan					Form Pengaduan	5 Menit	Data Pemberi Aduan	
2	Menerima input pengaduan					Data Pemberi Aduan	5 Menit	Data Aduan	
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada Ketua Tim Pengaduan.				Tidak	Data Pengaduan	120 Menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Pengaduan	2 Hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	



7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
---	-------------------------------------	---	--	--	--	-----------------------------	----------	-----------------------------	--