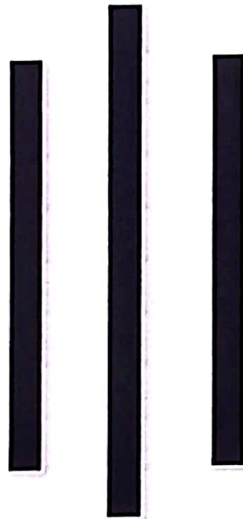




**PEMERINTAH DESA CIPARI
KECAMATAN CIPARI
KABUPATEN CILACAP**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLA PENGADUAN
DI PEMERINTAH DESA CIPARI**



**DESA : CIPARI
KECAMATAN : CIPARI
KABUPATEN : CILACAP**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLA PENGADUAN DI PEMERINTAH DESA CIPARI

A. DESK PENGELOLA PENGADUAN

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara di mana kedaulatan rakyat ditempatkan di posisi yang tinggi diwujudkan dalam bentuk kebebasan berbicara dan menyampaikan pendapat. Konsekuensi dari hal itu adanya aduan harus didengar dan diperhatikan sebagai wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan kepada pemerintah, dalam hal ini Pemerintah Desa Cipari sebagai pelayan publik.

Sebagian masyarakat belum paham bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aduan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar. Pengaduan dari masyarakat perlu dikelola untuk diproses dan dicarikan output dari aduan tersebut sehingga mewujudkan pelayanan yang diharapkan yang tentunya sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

B. UNSUR PENGADUAN

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan atau nomor handphone yang bisa dihubungi.
2. Objek pengaduan harus jelas.

C. TATA CARA PENGADUAN

Prosedur dan mekanisme pengelolaan pengaduan di Pemerintah Desa Cipari :

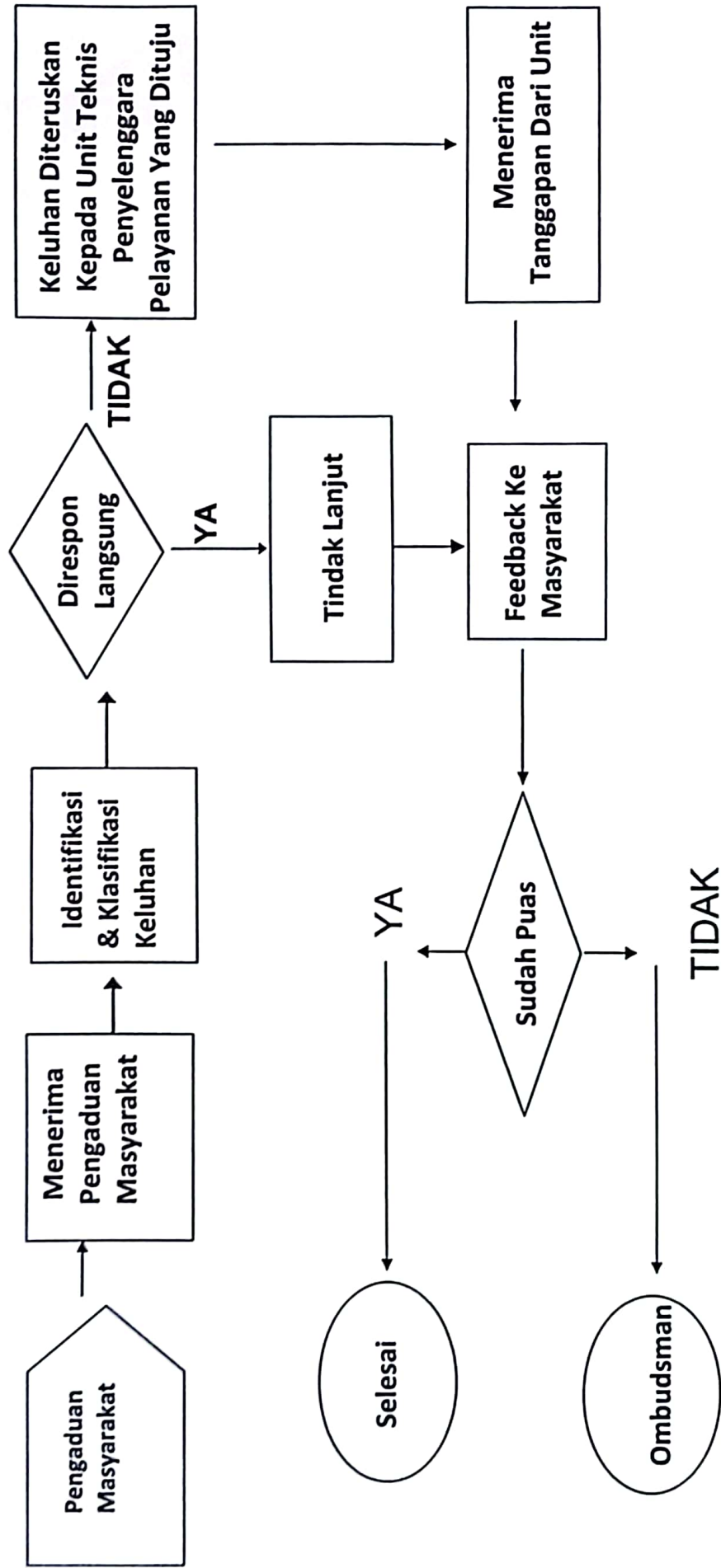
1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada petugas pengelola pengaduan di Pemerintah Desa Cipari.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada petugas pengelola pengaduan di Pemerintah Desa Cipari
 - b. Tertulis sampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan Pemerintah Desa Cipari
 - c. Handphone/WA pengaduan : 0822-2038-3528
 - d. Email : ciparidesa@gmail.com
 - e. Website desa : cipari.desa.id

D. TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

1. Semua pengaduan diterima oleh tim pengelola pengaduan

2. Petugas pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon (whatsapp pengaduan) dan email/website desa ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan kepada tim penjawab aduan
 3. Petugas pengelola pengaduan berkoordinasi dengan petugas penghubung dan tindak lanjut membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan)
 4. Petugas pengelola pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan pengaduan dan/atau pihak terkait
 5. Petugas pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada kepala desa.
- E. PETUGAS PENGHUBUNG DAN TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN TERDIRI DARI**
1. Sekretaris Desa
 2. Kepala Urusan
 3. Kepala Seksi
 4. Kepala Dusun
 5. Staff Kepala Seksi
- F. Petugas penghubung dan tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan tanggung jawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menindaklanjuti pengaduan baik pengaduan kepada Pemerintah Desa maupun kepada instansi di atasnya.**

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



Ditetapkan di : Desa Cipari

Pada tanggal : 26 Juli 2023....

