

**SOP PENGADUAN  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**



ALUR PENGADUAN MASYARAKAT  
DESA KARANGBAWANG

PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA  
KECAMATAN REMBANG  
DESA KARANGBAWANG

ALUR  
PENGADUAN  
MASYARAKAT



Menyampaikan Pengaduan



<http://sidesakarangbawang.purbalinggakab.go.id>



Facebook  
pemdes karangbawang



WA  
081326480899



E-mail  
desakarangbawang01@gmail.com



Instagram  
desakarangbawang01



SMS  
081326480899



Diterima oleh Petugas



Disampaikan ke Pimpinan



Konfirmasi ke  
Pengguna Layanan





PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA  
DESA KARANGRAWANG  
KECAMATAN REMBANG

Jl. Raya Saparogoro, Karangrawang, Rembang Purbalingsa 31154  
Bab 1001, Karangrawang-purbalingga.desa.id

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DILINGKUNGAN PEMERINTAH DESA KARANGRAWANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>2. PP Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li></ol>
2	Berkas/Pelengkapan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fotocopy KTP Pemohon / Pelapor</li><li>2. Bukti Pelanggaran Pelayanan Publik</li></ol>
3	Sistem Pelaksanaan dan Prosedur	<div><div>Pemohon → Pemohon mengajukan Pengaduan disertai uraian masalah dan bukti</div><div><div>Jawaban / penyelesaian Masalah disampaikan Melalui petugas</div><div>Petugas Mencatat dalam register</div></div><div><div>Petugas mendistribusikan aduan kepada Pejabat / Pegawai yang diadukan</div><div>Pejabat / Pegawai yang Diadukan memberikan Jawaban atas masalah Yang diadukan</div></div></div>
4	Jangka waktu Penyelesaian	5 (lima) hari Kerja
5	Produk pelayanan	Penanganan Pengaduan
6	Sarana dan Peralatan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Pengaduan</li><li>2. Ruang Tunggu</li><li>3. Tempat Parkir</li><li>4. Media Pengaduan (tatap muka, website, email, media sosial)</li><li>5. Register pengaduan</li><li>6. Kotak Pengaduan / surat / kresek / amplop</li><li>7. ATK</li></ol>
7	Kompetensi Petugas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mampu mengoperasikan komputer</li></ol>



		2. Memahami proses Pelayanan 3. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Publik 4. Mempunyai Komunikasi dengan baik
8	Pengawasan Internal	Dilakukan Oleh atasan Langsung
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pelayanan pengaduan, saran dan masukan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS atau Whatsapp : 081326480899</li> <li>2. Website : <a href="http://sidesakarangbawang.purbalinggakab.go.id">http://sidesakarangbawang.purbalinggakab.go.id</a></li> <li>3. E-mail : <a href="mailto:desakarangbawang01@gmail.com">desakarangbawang01@gmail.com</a></li> <li>4. Instagram : desakarangbawang01</li> <li>5. Facebook : pemdes karangbawang</li> <li>6. Kotak saran / pengaduan</li> <li>7. Formulir Survei IKM</li> </ol> b. Penanganan pengaduan akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi</li> <li>2. Cek lapangan</li> <li>3. Kordinasi internal / eksternal</li> </ol> c. Respon pengaduan 1 (satu) hari sejak diterimanya pengaduan. d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
10	Jumlah Petugas	Jumlah yang menangani 3 (tiga ) orang
11	Jaminan Pelayanan	a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan didukung oleh SDM yang berkompeten b. Adanya Jaminan Bebas KKN c. Pelayanan yang TAPIS (transparan, akuntabel, profesional, ikhlas, senyum )
12	Evaluasi kinerja Petugas	a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap penerima layanan akan diberikan formulir IKM untuk diisi</li> <li>2. Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>3. Analisa data dan evaluasi</li> <li>4. Tindak lanjut hasil survei</li> </ol> b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
13	Waktu Pelayanan	1. Senin-Kamis      Pukul 07.30-16.30 wib 2. Jum'at              Pukul 07.30-15.00 wib
14	Biyaya Pelayanan	Tidak dipungut biaya



FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA KARANGBAWANG



**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGBAWANG**  
**KECAMATAN REMBANG**  
**DESA KARANGBAWANG**

Alamat : Jl Raya Sapunagara, Karangbawang, Rembang Purbalingga 53356  
Web Desa, karangbawang-purbalingga.desa.id

**FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT**

Nama Pelapor : .....

Jenis kelamin : .....

Usia : .....

Nomor KTP : .....

(dilampirkan)

Alamat Lengkap : .....

Telepon : .....

E-mail : .....

Identitas Terlapor : .....

Materi yang dilaporkan : .....

.....  
.....

Kritik/Saran/Masukan : .....

.....  
.....

.....  
Tanda tangan pelapor

.....  
Telah diterima oleh:

.....

.....