



**PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN**  
**KECAMATAN PANGANDARAN**  
**DESA PANANJUNG**

Jalan Lapangan Merdeka No. 183 Pangandaran  
 Email: desapananjung48@gmail.com Kode Pos: 46396

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**  
**DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA PANANJUNG**  
**KECAMATAN PANGANDARAN KABUPATEN PANGANDARAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PP Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy KTP Pemohon/Pelapor 2. Bukti pelanggaran pelayanan publik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>           graph TD             A[Pemohon] --&gt; B[Pemohon mengajukan pengaduan disertai uraian masalah dan buktinya]             B --&gt; C[Petugas mencatat dalam register]             C --&gt; D[Petugas mendistribusikan aduan kepada pejabat/pegawai yang diadukan]             D --&gt; E[pejabat/pegawai yang diadukan memberikan jawaban atas masalah yang diadukan]             E --&gt; F[Jawaban/penyelesaian masalah disampaikan melalui petugas]             F --&gt; A           </pre>
4	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) hari kerja
5	Produk pelayanan	Penanganan Pengaduan
6	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Pengaduan yang representatif 2. Ruang tunggu yang representatif 3. Tempat Parkir 4. Media pengaduan (tatap muka, formulir, website, email, media sosial) 5. Register pengaduan 6. Kotak pengaduan/saran/kritik/masukan 7. ATK
7	Kompetensi Petugas	1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Memahami proses pelayanan 3. Memahami peraturan tentang Pelayanan Publik

		dan 4. Mempunyai komunikasi dengan baik
8	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kotak Saran</li> <li>▪ Instagram : pemdes.pananjung</li> <li>▪ Facebook : pemdespananjung</li> <li>▪ Website : <a href="https://pananjung-pangandaran.desa.id">https://pananjung-pangandaran.desa.id</a></li> <li>• Email : desapananjung48@gmail.com</li> <li>▪ Formulir Survei IKM</li> </ul> <p>b. Penanganan pengaduan akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cek administrasi</li> <li>▪ Cek lapangan</li> <li>▪ Koordinasi internal/eksternal</li> </ul> <p>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari sejak diterimanya pengaduan</p> <p>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>
10	Jumlah Petugas	Jumlah personil yang menangani 3 (tiga) orang
11	Jaminan Pelayanan	<p>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan didukung oleh SDM yang berkompeten</p> <p>b. Adanya jaminan bebas KKN</p> <p>c. Pelayanan yang melayani dan mengayomi</p>
12	Evaluasi kinerja petugas	<p>a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <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 evaluasi</li> </ol> <p>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>
13	Waktu pelayanan	<p>a. Senin-Kamis 07.30-15.00 WIB</p> <p>b. Jum'at 07.30-11.30 WIB</p>
14	Biaya Pelayanan	Tidak dipungut biaya (GRATIS)

KEPALA DESA PANANJUNG

DEDI HERMAWAN, S.Pd.