STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PEMERINTAH DESA

1. Tujuan

1. Memberikan wadah dan kepastian bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun saran terhadap pelayanan Pemdes.
2. Meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.
3. Sebagai acuan langkah kerja bagi petugas/perangkat desa dalam merespons dan menyelesaikan pengaduan secara cepat dan terukur.

2. Kanal / Saluran Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan aduan melalui 2 (dua) metode:

- **Tatap Muka (Luring):** Datang langsung ke Kantor Desa (*Front Office* / Meja Pelayanan).
- **Non-Tatap Muka (Daring):**
    - Kotak Saran/Aduan Fisik di Kantor Desa.
    - WhatsApp Layanan Desa / Hotline : 1. 085257632882 (Kasi Pelayanan)
      2. 082336430064 (Kasi Pemerintahan)
    - Website / Media Sosial Resmi Desa : tanggung-padang.lumajangkab.go.id

3. Alur dan Prosedur Kerja

Langkah 1: Penerimaan dan Registrasi Aduan

- **Petugas:** Petugas Layanan Pengaduan / Admin Desa.
- **Prosedur:**
    1. Menerima aduan masyarakat baik secara langsung maupun *online*.
    2. Memeriksa kelengkapan identitas pelapor (KTP/NIK) dan rincian aduan secara jelas.
    3. Mengisi **Buku Register Pengaduan Masyarakat** (memuat: Tanggal, Nama Pelapor, Topik Aduan, Kanal Aduan, dan Kontak).
    4. Memberikan tanda terima/nomor resi aduan kepada pelapor.

Langkah 2: Verifikasi dan Disposisi

- **Petugas:** Sekretaris Desa (Sekdes).
- **Prosedur:**

1. Admin meneruskan formulir aduan kepada Sekdes maksimal **1x24 jam**.
2. Sekdes mengategorikan aduan (ringan, sedang, atau berat) dan mendisposisikan kepada Kasi/Kaur (Perangkat Desa) sesuai bidangnya.
3. Jika aduan bersifat strategis/berat, Sekdes melaporkan langsung kepada Kepala Desa.

Langkah 3: Penanganan dan Klarifikasi Field

- **Petugas:** Kasi/Kaur Terkait (misal: Kasi Pelayanan, Kasi Kesejahteraan, Kaur Keuangan).
- **Prosedur:**
    1. Perangkat Desa menindaklanjuti isi aduan (melakukan verifikasi data, cek lapangan, atau konfirmasi ke unit terkait).
    2. Menyusun draf jawaban atau tindakan korektif yang akan dilakukan.
    3. Meminta persetujuan Kepala Desa / Sekdes atas bentuk penyelesaian aduan.

Langkah 4: Penyampaian Jawaban / Tindak Lanjut

- **Petugas:** Admin Layanan Pengaduan.
- **Prosedur:**
    1. Menyampaikan jawaban/solusi secara resmi kepada pelapor melalui kanal yang digunakan (WhatsApp/Surat Balasan/Tatap Muka).
    2. Menjelaskan langkah-langkah tindak lanjut yang telah/akan diambil oleh Pemdes.

Langkah 5: Arsip dan Evaluasi

- **Petugas:** Admin Layanan Pengaduan.
- **Prosedur:**
    1. Mengubah status aduan pada Buku Register menjadi **"SELESAI"**.
    2. Mengarsipkan berkas aduan beserta bukti penyelesaiannya.
    3. Merekapitulasi laporan pengaduan secara bulanan untuk bahan evaluasi kinerja Pemdes.

4. Jangka Waktu Penyelesaian (SLA)

Kategori Aduan	**Pengertian**	**Target Penyelesaian**

Kategori Aduan	Pengertian	Target Penyelesaian
Aduan Ringan	Kesalahan teknis administrasi, informasi pelayanan, sikap petugas.	Max **1 - 2 Hari Kerja**
Aduan Sedang	Kendala fasilitas umum desa, sengketa batas pekarangan ringan, keluhan bansos.	Max **3 - 5 Hari Kerja**
Aduan Berat	Dugaan penyalahgunaan wewenang/anggaran, sengketa lahan desa, kasus K3.	Max **7 - 14 Hari Kerja**