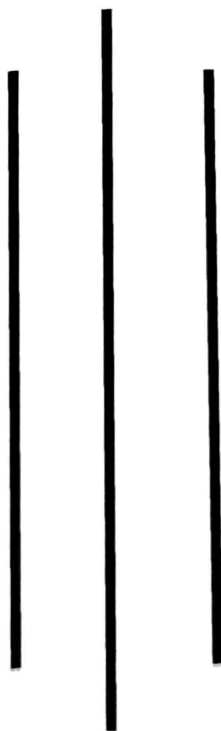




**PEMERINTAH DESA PURWASARI
KECAMATAN WANAREJA
KABUPATEN CILACAP**

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



**DESA : PURWASARI
KECAMATAN : WANAREJA
KABUPATEN : CILACAP**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENGELOLA PENGADUAN DI

PEMERINTAH DESA PURWASARI

A. Desk Pengelola Pengaduan

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara Dimana kedaulatan rakyat ditetapkan diposisi paling tinggi diwujudkan dalam bentuk kebebasan berbicara dan berpendapat. Konsekuensi dari itu adanya aduan yang harus didengar dan diperhatikan sebagai wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik. Serta memberi kesempatan kepada Masyarakat untuk menyampaikan pengaduan kepada pemerintah, dan dalam hal ini Pemerintah Desa Purwasari sebagai pelayan publik.

Sebagian Masyarakat belum paham bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk melakukan pengaduan atas pelayanan yang tidak standar. Pengaduan Masyarakat perlu adanya tindak lanjut untuk di carikan output dari pengaduan tersebut sehingga mewujudkan pelayanan yang diharapkan dan sesuai peraturan perundang-undangan.

B. Unsur Pengaduan

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat, nomor telpon yang bisa dihubungi.
2. Obyek pengaduan harus jelas

C. Tata cara pengaduan prosedur dan mekanisme pengelolaan pengaduan di Desa Purwasari

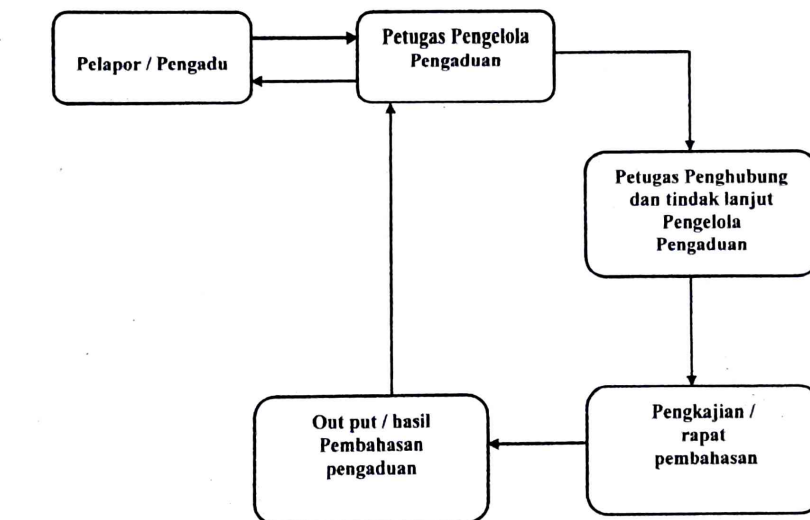
1. Pihak pengadu melakukan pengaduan terkait pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada petugas pengelola pengaduan di Desa Purwasari.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung dengan petugas pengelola pengaduan Desa Purwasari
 - b. Tertulis dan disampaikan ke kotak saran Desa Purwasari
 - c. Telpon/ Whatsapp 0812-2863-0306
 - d. Email : Purwasari.wnj@gmail.com
 - e. Website : <https://purwasari-wanareja.desa.id/>

D. Tatacara Penanganan Pengaduan

1. Semua pengaduan diterima oleh petugas pengelola pengaduan
2. Petugas pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik secara tatap muka, tertulis, whatsapp, email, ataupun website di buku pengelola pengaduan lalu meneruskan ke tim penjawab aduan.
3. Petugas pengelola pengaduan berkoordinasi dengan petugas penghubung dan tindak lanjut meyusun jadwal pertemuan bila diperlukan
4. Petugas pengelola pengaduan menyampaikan jawaban terkait aduan pengadu dan / atau pihak terkait.

5. Petugas pengelola pengaduan mendokumentasikan, membuat laporan, dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Kepala Desa.
- E. Petugas penghubung dan tindak lanjut pengelolaan pengaduan terdiri dari :
1. Sekretaris Desa
 2. Kasi
 3. Kaur
 4. Kepala Dusun
 5. Staff Kasi
- F. Petugas penghubung dan tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan penanggungjawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan, dan menindaklanjuti pengaduan baik pengaduan kepada Pemerintah Desa maupun instansi di atasnya.

G. Alur Pelayanan Pengelola Pengaduan sebagai berikut :



Ket :

→ Berkas / Jalur Pengaduan

Ditetapkan di : Purwasari

Pada Tanggal : 30 April 2024

KEPALA DESA PURWASARI

Ahmad Yunal Amani, S.Farm., Apt