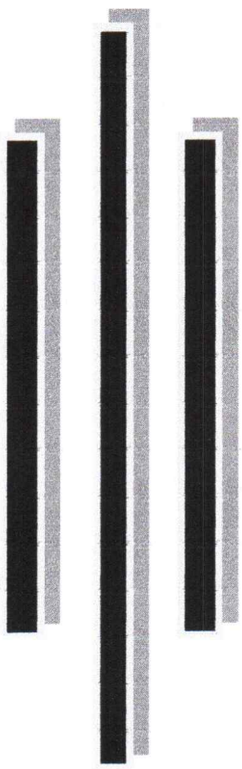
**PEMERINTAH DESA MAOSLOR**
**KECAMATAN MAOS**
**KABUPATEN CILACAP**

# SETANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
# ( SOP )
# PENGELOLA PENGADUAN DI
# PEMERINTAH DESA MAOSLOR



| | | |
|---|---|---|
| **DESA** | **:** | **MAOSLOR** |
| **KECAMATAN** | **:** | **MAOS** |
| **KABUPATEN** | **:** | **CILACAP** |

SETANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ( SOP )
PENGELOLA PENGADUAN DI
PEMERINTAH DESA MAOSLOR

A. Desk Pengelola Pengaduan

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara dimana 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 member kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan kepada pemerintah, dalam hal ini Pemerintah Desa Maoslor sebagai pelayan Publik.

Sebagian masyarakat belum paham bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan,aduan atas pelayanan yang tidak sesuai setandar. Pengaduan dari masyarakat perlu dikelola untuk diproses dan di carikan 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 telefon dan atau nomor handphone yang bisa dihubungi.
2. Obyek Pengaduan harus jelas.

C. Tata cara pengaduan prosedur dan mekanisme pengelolaan pengaduan di Pemerintah Desa Maoslor

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Petugas pengelola pengaduan di Pemerinta Desa Maoslor.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
   a. Tatap muka langsung kepada petuga pengelola pengaduan di Pemerintah Desa Maoslor
   b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan Pemerintah Desa Maoslor.
   c. Telefon/Hp ke 0858-6646-6398
   d. Email : dsmaoslor@gmail.com
   e. Web site desa : maoslor.id

D. Tata cara penanganan Pengaduan :

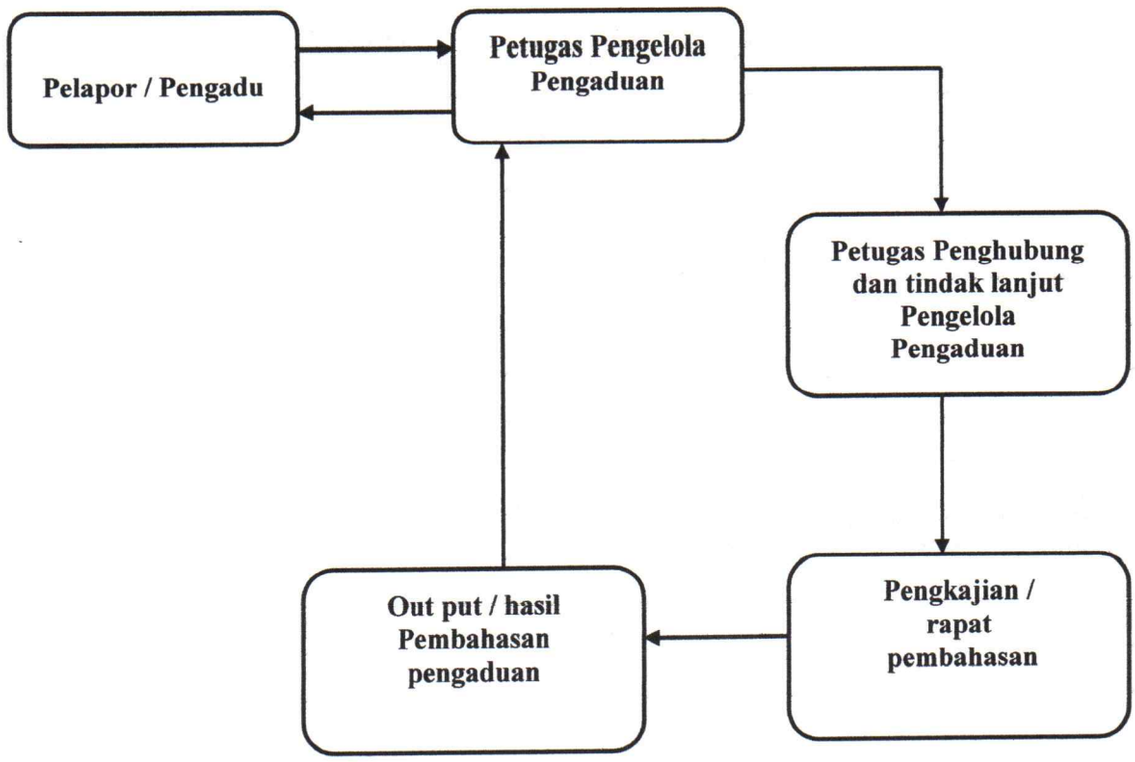
1. Semua pengaduan diterima oleh petugas pengelola pengaduan.
2. Petugas Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telefon dan email atau web site ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan kepada tim penjawab aduan
3. Petugas Pengelola Pengaduan berkordinasi dengan petugas penghubung dan tindak lanjut membuat jadwal pertemuan/pembahasan ( Jika diperlukan )
4. Petugas Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan pengadu dan/ atau pihak terkait.
5. Petugas Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistic 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 public merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkordinasikan, mengkonsultasikan dan menindak lanjuti pengaduan baik pengaduan kepada Pemerintah Desa maupun kepada instansi diatasnya.

G. Alur Pelayanan Pengelola Pengaduan sebagai berikut




Ket :

⟶ Berkas / Jalur Pengaduan

Ditetapkan di : Maoslor
Pada tanggal : 14 Desember 2021

**KEPALA DESA MAOSLOR**

**MUKTI IRIYADI**