

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

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 memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan kepada pemerintah, dalam hal ini Pemerintah Desa Pakel sebagai pelayan Publik. Sebagian masyarakat belum paham bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aduan atas pelayanan yang tidak sesuai standar. 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 telepon dan atau nomor handphone yang bisa dihubungi.
2. Obyek Pengaduan harus jelas.

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

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Petugas pengelola pengaduan di Pemerinta Desa Pakel.

2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- a. Tatap muka langsung kepada petugas pengelola pengaduan di Pemerintah Desa Pakel
- b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan Pemerintah Desa Pakel.
- c. HP/WA ke

+62 82234107046 (suwasis)

+62 85204929926 (Nurul Huda)

+62 81332455462 (indah nurvita larasati)

d. Email : desapakel.watulimo@gmail.com

e. Website desa : <https://kitiran.pakel-watulimo.desa.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 telepon dan email atau website ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan kepada tim penjawab aduan.
3. Petugas Pengelola Pengaduan berkordinasi dengan petugas penghubung dan lanjut membuat jadwal pertemuan/pembahasan (Jika diperlukan)

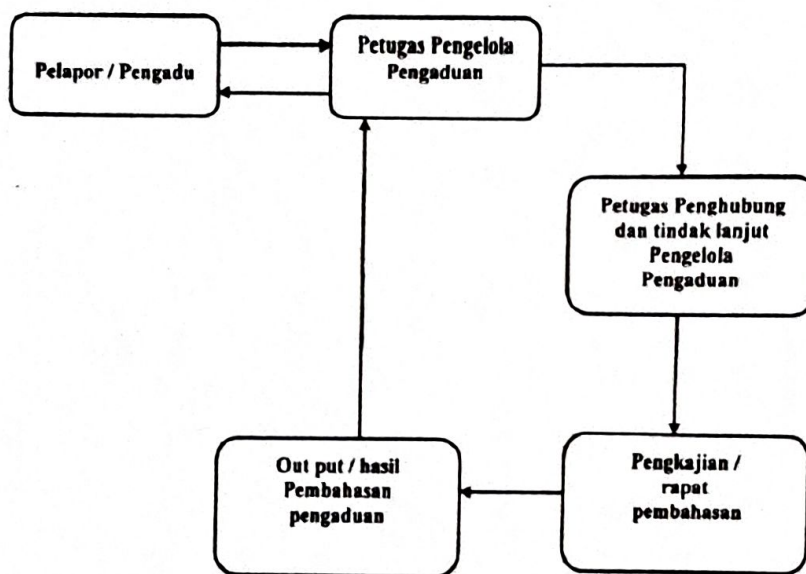
4. Petugas Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan pengadu dan/ atau pihak terkait.
5. Petugas Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Kepala Desa Pakel

E. Petugas penghubung dan tindak lanjut pengelolaan pengaduan terdiri dari :

1. Kepala Desa
2. Sekretaris Desa
3. Kaur Perencanaan
4. Kepala Dusun Glatik
5. Kepala Dusun Ketah

F. Petugas penghubung dan tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkordinasikan, mengkonsultasikan dan menindak lanjuti pengaduan baik pengaduan kepada Pemerintah Desa maupun kepada instansi di atasnya.

G. Alur Pelayanan Pengelola Pengaduan



Ditetapkan dipakel
Pada tanggal ,18 Januari 2024
Kepala Desa Pakel

