



DESA SAWANGAN
KEC. JERUKLEGI

2022

SK SOP PENGADUAN MASYARAKAT

**DESA SAWANGAN
KECAMATAN JERUKLEGI
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**



PEMERINTAH DESA SAWANGAN



Jalan Jeruklegi Kulon Sawangan KM 3 Kecamatan Jeruklegi, Cilacap Kode Pos
53252



Facebook.sawangandesaku



sawangandesaku@gmail.com



PEMERINTAH DESA SAWANGAN
KECAMATAN JERUKLEGI KABUPATEN CILACAP

KEPUTUSAN KEPALA DESA SAWANGAN
Nomor : 15 TAHUN 2022

TENTANG
PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI DESA SAWANGAN

KEPALA DESA SAWANGAN,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan ketentuan yang memuaskan masyarakat, diperlukan upaya penanganan pengaduan;
b. Bahwa untuk memperlancar dan memberikan pedoman dalam penyelesaian pengaduan, maka dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP).
c. Bahwa sebagaimana pertimbangan yang dimaksud pada huruf a dan b, maka diperlukan SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa Sawangan

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Cilacap

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
Pertama : Standar Operasional (SOP) Pelayanan Pengaduan di Desa Sawangan sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan peninjauan kembali apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Sawangan
pada tanggal : 11 Agustus 2022

KEPALA DESA SAWANGAN



SUNARTO

Tembusan :

1. Bupati Cilacap;
2. Wakil Bupati Cilacap;
3. Sekretaris Daerah Kab. Cilacap;
4. Asisten Administrasi Umum Setda Cilacap;
5. Camat Jeruklegi

LAMPIRAN
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA DESA
 Nomor : 15 TAHUN 2022
 Tentang : Penetapan SOP Pengaduan Masyarakat
 Desa Sawangan

**SOP PENGADUAN MASYARAKAT
 DESA SAWANGAN**

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		KETERANGAN	
		MASYARAKAT	KASI PELAYANAN	SEKRETARIS DESA	KEPALA DESA	KELENGKAPAN		WAKTU
1	Menyampaikan Aduan / Permasalahan Dokumen						5 Menit	Dokumen
2	Menerima, Mencatat ke Buku /Form Aduan dan Melaporkan /Meneruskan ke Pejabat Terkait						5 Menit	Dokumen
3	Menganalisa dan Menyampaikan Solusi Permasalahan						30 Menit	Dokumen
4	Memutuskan Tindaklanjut Pengaduan dan atau Meneruskan ke Pejabat yang lebih Tinggi						10 Menit	Dokumen
5	Menerima hasil tindak lanjut Pengaduan						20 Menit	Dokumen

Catatan :

1. Jangka waktu respon pengaduan langsung paling lambat 1 hari kerja
2. Pengaduan tidak langsung dapat melalui (Whatsapp : 081391115104 & 085869932513), Melalui Website Desa (www.sawangan-cilacap.desa.id/), Email (sawangandesaku@gmail.com) dan melalui Kotak Saran yang tersedia
3. Jangka waktu Respon Pengaduan Tidak Langsung Paling Lambat 3 hari kerja