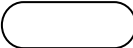

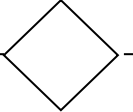
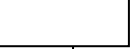
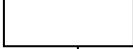

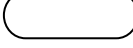


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DESA CANGKRING KECAMATAN NGADIROJO
KABUPATEN PACITAN

Dasar hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan <i>Public Speaking</i> 2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi 3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
	<ol style="list-style-type: none"> 1.PC, <i>notebook</i>, <i>flashdisk</i>, <i>server</i>, dll 2.ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir
Peringatan:	Penotaan dan Pendataan:
Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu	

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		User/Pelapor	Operator/Petugas 1	Petugas 2	Ketua Tim Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan registrasi layanan Pengaduan , penginputan informasi/pengaduan					Form Pengaduan	15 Menit	Data pemberi Aduan	
2	Menerima input pengaduan					Data pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada Ketua Tim Pengaduan.					Data Pengaduan	120 menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Pengaduan	2 hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	

Cangkring, 10 Januari 2022
Mengetahui,
Kepala Desa Cangkring
SUGIYONO

