



PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP

KECAMATAN MAJENANG

DESA PAHONJEAN

Jl. H. Abdul Fatah No. 275 Desa Pahonjean Kec. Majenang, CIlacap

Jawa Tengah Kode Pos 53257

Telepon : 08120669090

Laman : [www.pahonjean.desa.id](http://www.pahonjean.desa.id) Pos-el : desa.pahonjean@gmail.com

Telepon : 0

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA PAHONJEAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. PP Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Fotocopy KTP Pemohon/Pelapor
2. Bukti pelanggaran pelayanan publik
 |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Pemohon Pemohon mengajukan pengaduan disertai uraian masalah dan buktinya |
|  |  |   |
|  |  | Jawaban/penyelesaian Petugas mencatatmasalah disampaikan dalam register melalui petugas |
|  |  |  |
|  |  | pejabat/pegawai yang Petugas mendistribusikan diadukan memberikan aduan kepada jawaban atas masalah pejabat/pegawai yangyang diadukan diadukan |
| 4 | Jangka waktupenyelesaian | 5 (lima) hari kerja |
| 5 | Produk pelayanan | Penanganan Pengaduan |
| 6 | Sarana dan Prasarana | 1. Ruang Pengaduan yang representatif
2. Ruang tunggu yang representatif
3. Tempat Parkir
4. Media pengaduan (tatap muka, formulir, website, email, media sosial
5. Register pengaduan
6. Kotak pengaduan/saran/kritik/masukan
7. ATK
 |
| 7 | Kompetensi Petugas | 1. Mampu mengoperasikan komputer
2. Memahami proses pelayanan
3. Memahami peraturan tentang Pelayanan Publik dan
4. Mempunyai komunikasi dengan baik
 |
| 8 | Pengawasan Internal | Dilakukan oleh atasan langsung |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan masukan:
	1. SMS atau Whatsapp : 082226641500
	2. Website : [http://desajatilor.grobogan.go.id](http://desajatilor.grobogan.go.id/)
	3. E-mail : jatilor.grobogan@gmail.com
	4. Instagram : pemdesjatilor
	5. Twitter : @JatilorPemdes
	6. Facebook : Pemdes Jatilor
	7. Telegram 082226641500
	8. Kotak Saran/Pengaduan
	9. Formulir Survei IKM
2. Penanganan pengaduan akan ditindaklanjut dengan tahapan sebagai berikut:
* Cek administrasi
* Cek lapangan
* Koordinasi internal/eksternal

c. Respon pengaduan 1 (satu) hari sejak diterimanya pengaduand. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi danpermasalahan yang ada |
| 10 | Jumlah Petugas | Jumlah personil yang menangani 3 (tiga) orang |
| 11 | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan didukung oleh SDM yang berkompeten
2. Adanya jaminan bebas KKN
3. Pelayanan yang **CERMAT (*cepat-efektif-ramah- mudah-aktif-terjangkau)***
 |
| 12 | Evaluasi kinerja petugas | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebaga berikut:
	1. Setiap penerima layanan akan diberikan formuli IKM untuk diisi
	2. Pengumpulan dan pengolahan data
	3. Analisa data dan evaluasi
	4. Tindak lanjut hasil evaluasi
2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasasn langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
 |
| 13 | Waktu pelayanan | 1. Senin-Kamis 07.15-15.30 WIB
2. Jum’at 07.15-13.30 WIB
 |
| 14 | Biaya Pelayanan | Tidak dipungut biaya |