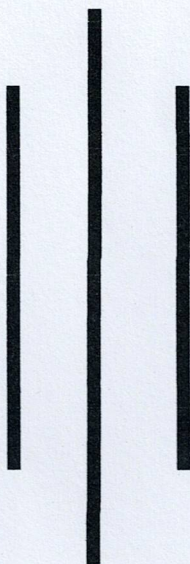




**PEMERINTAH DESA BABAKAN  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP**

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



<b>DESA</b>	<b>: BABAKAN</b>
<b>KECAMATAN</b>	<b>: KARANGPUCUNG</b>
<b>KABUPATEN</b>	<b>: CILACAP</b>



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLA PENGADUAN DI PEMERINTAH DESA BABAKAN

### 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 Babakan 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 pme 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 Babakan

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Petugas pengelola pengaduan di Pemerinta Desa Babakan.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap muka langsung kepada petugas pengelola pengaduan di Pemerintah Desa Babakan.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan Pemerintah Desa Babakan.
  - c. HP/WA : 0821 3345 4594
  - d. Email : desababakan0401@gmail.com
  - e. Website desa : <https://babakan-karangpucung.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.



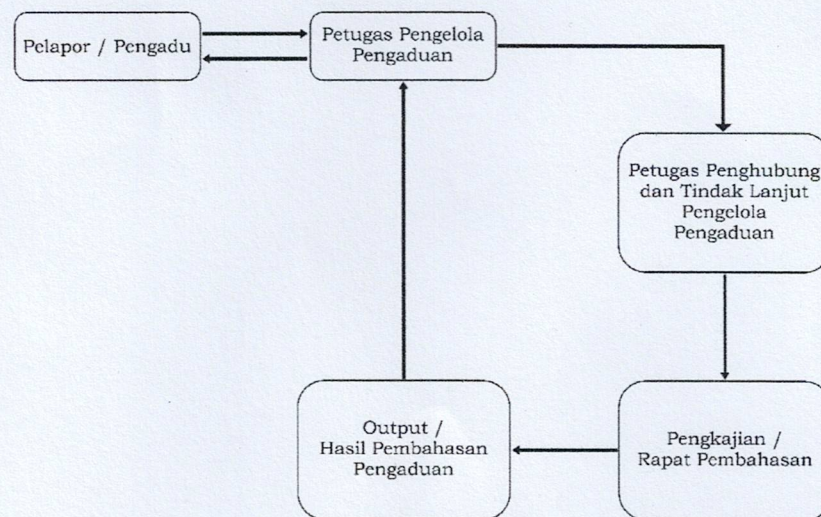
3. Petugas Pengelola Pengaduan berkordinasi dengan petugas penghubung dan lanjut membuat jadwal pertemuan/pembahasan (Jika diperlukan)
4. Petugas Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan pengadu dan/ atau pihak terkait.
5. Petugas Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Kepala Desa Babakan.

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 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 sebagai berikut



Ket :

(tanda panah) Alur Proses Pengaduan

Ditetapkan di: Babakan

Pada tanggal : 4 Nopember 2024

KEPALA DESA BABAKAN

SIDIK NOER AMIN